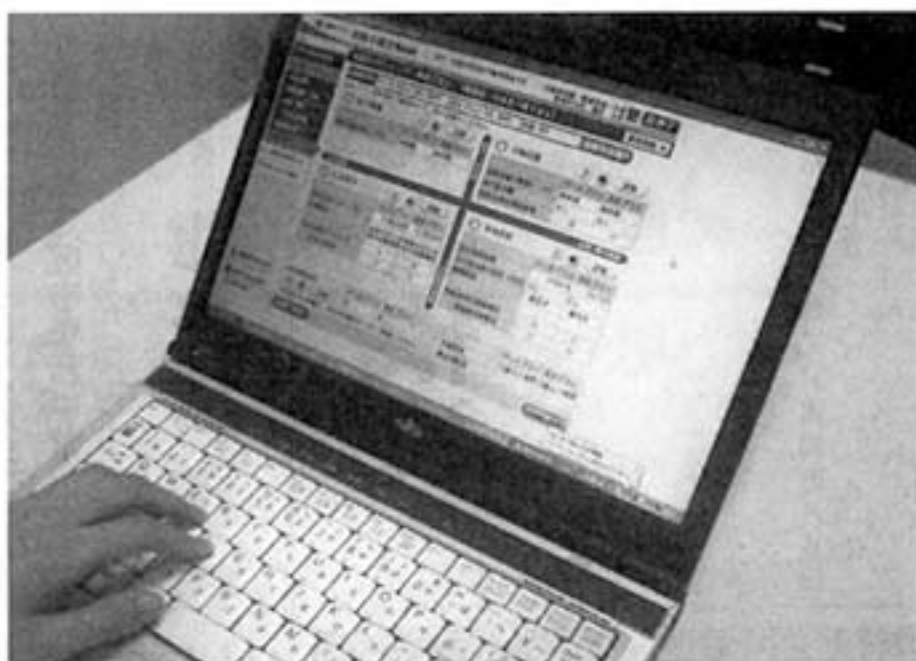


# ITツールが接客の入口

## 整備や保険で利用提案加速



保険見積もりもパソコンの時代



タブレット型PCによる交換部品案内

SSが自動車整備や保険見込みを指すうえで、本業を通じて商品提案をしながら、同時に説明しやすい環境構築をSSに手厚く支援する方向にあり、今年も「存在感」を強調することも大事だ。損保各社は代理

SSが自動車整備や保険見込みを指すうえで、本業を通じて商品提案をしながら、同時に説明しやすい環境構築をSSに手厚く支援する方向にあり、今年も「存在感」を強調することも大事だ。損保各社は代理

SSが自動車整備や保険見込みを指すうえで、本業を通じて商品提案をしながら、同時に説明しやすい環境構築をSSに手厚く支援する方向にあり、今年も「存在感」を強調することも大事だ。損保各社は代理

## ユーザーとの関係強化に期待

でに損保各社からは商品宣伝や便利ツール機能を備えたスマートフォンやアプリ（iPhoneやAndroid端末向け）が登場済みだが、今後は代理店とユーザーとの関係を強化するような連動策を期待したい。またユーザーの興味を引きそうなのはタブレット型PC。業務フロー自体は従来のパソコンでも使えるオンライン手続きと同じとはいえ、ユーザー目線ではタッチ機能による簡単操作など、見た目にも分かりやすい印象が強い。一部で代理店向けの事業提案が始まったほか、今後各社で採用の動きが出てきている。

顧客来店型ビジネスのSSでは実際にはタブレットを訪問先にもち歩く機会が少ないはずだが、対面のカウンター接客でも、見た目の新しさを従来以上の「保険プロ」のイメージを植えつける効果はありそう。またITツールの活用には、損保会社側としては代理店ごとの業務品質を標準化し、手続きのペーパーレス化を一段と推進する狙いもある。

整備工場業界でも、交換部品の説明ツールなどにタブレット型PCの活用を提案する動きが出てきている。まずITツールを活用してユーザーの興味を引き、接客の入口にする考え方は、自動車関係業種の多くで今後共通の流れになるといえる。