

仕事の中に「感動」を！（28）

～ 「東京海上日動システムズ」での講演 ～

◇講演の要請

先日（8月7日）、「東京海上日動システムズ（<http://www.tmn-systems.co.jp>）」で、講演をさせていただきました。講演のきっかけは、東京海上日動が取り組みを進めている「抜本改革プロジェクト」を通じて、当該部門の社員さんと交流させて頂いていたからだと思えます。今年の5月7日より、その「抜本改革プロジェクト」の目玉である代理店システム「TNet」が稼働しました。この「TNet」について、「実際に活用している代理店として、開発や運用に携わっておられるシステムズの社員さんたちに、現場の声を聞かせてもらいたい。」というのが、講演要請の趣旨でした。

実はこの連載記事でも、第19回『空気や水のように“大切な存在”』というテーマで、システム部門の方々との交流を取り上げさせて頂いたことがあります。

その際に、東京海上日動システムズの社員さんから、「ぜひ一度、システム部門にもお越し下さい。」というお言葉がありました。ようやくその約束が実現できるという思いで、楽しみにしながら講演の準備を致しました。当日の講演会場には、300名を超えるシステムズの社員さんが見えになりました。

以下は、私がお話した内容の概略です。

（注：実は私自身、生保会社の内勤職員として働いた経験を持っております。その当時の体験から、商品開発、事務インフラの構築、組織再編を行うには、全てシステムが関与してくるということを感じていました。）

○東京海上日動グループとの関わり（システム部門との関わり）

『OSS』と東京海上日動グループの取引のきっかけは、東京海上あんしん生命（当時）です。2000年の春頃、生命保険分野に力を入れようと考えていた私は、様々な生保会社のお話を聞いて回りました。その中で、事務システム、商品開発力等、システム部門の強い東京海上あんしん生命に強い魅力を感じて、取引を開始しました。

東京海上（当時）との取引のきっかけは「超保険」です。2001年7月、当時の担当社員さんから初めて「超保険」についてお話を伺いました。その際、「商品コンセプトは素晴らしい。お客様の方を向いた商品です。でも、この商品は“システム開発”がとても大変です。本当に発売できるのですか？」と、その場で尋ねました。「超保険」が取り扱いたくて、損害保険についても乗合を行いました。システムズの皆様が開発・運用に関わられている「超保険」が存在したおかげで、東京海上とも取引を始めさせて頂いたのです。

2003年1月の東京海上と日動火災のシステム統合の際、その当時の担当社員さんに「混乱は起きていないのですか？」と確認をしたことがあります。担当社員さんからは「特に大きなトラブルは起こっていないようです。」との回答がありました。私は「東京海上の社内ではあまり問題になっていないかも知れませんが、これは凄いことだと思います。システム部門が、相当しっかりされているのでしょうか。」とお話したことを覚えています。

○「抜本改革」と「TNet」について

「抜本改革プロジェクト」や「TNet」との関わりは、2006年3月の東京海上日動本店における代理店ヒアリングがきっかけでした。その場で「代理店さんのためのシステムを作り、それを会社が使わせてもらう」というコンセプトだと伺いました。また、開発に関わられている社員さんから、「本当に代理店さんやお客様に喜んで頂けるシステムを作りたい。代理店さんやお客様に喜んで頂ける会社になりたい。」とお聞きしました。その言葉を伺い、「私のできる範囲で、抜本改革を応援したい。」と考えるようになりました。

サービスインの後、実際に利用してみて、「TNet」はとても素晴らしい代理店システムだと実感しています。「契約情報」と「顧客情報」の一元管理ができるので、代理店業務の大幅な効率化とお客様サービスの向上が可能です。事務部門や損害サービス部門を中心に、保険会社の社員さんとのコミュニケーションも「TNet」で行えます。また、とても親切なシステムになっていますので、職人芸に頼らなくても、スムーズに操作が行えます。代理店業務のほとんどが、「TNet」上で完結できるように思います。本当に素晴らしい代理店システム「TNet」を開発頂き、ありがとうございます。その言葉を伝えたくて、本日この場に参りました。

○最後に

「あんしん生命」「超保険」「TNet」と、東京海上日動システムズの皆様が開発されたシステムがご縁で、私がこの場にいます。今度はぜひ京都の私どもの事務所にも、「社員旅行」でお越し下さい。最後までご清聴頂き、本当に有り難うございました。

◇感想

終了後、参加された東京海上日動システムズの社員さんから、直接メールを頂きました。また事務局の社員さんから、参加された方々のアンケート結果も頂戴しました。寄せられた感想を、1件づつ拝読しました。

「システムズの仕事が代理店さんに繋がっていると実感した。」

「代理店さんからの生の声をお伺いすることができて、自分たちの仕事の意義を再確認することができた。」

「システムズへの叱咤激励心に響きました。岡武さんだったら、保険加入してもいいなと思いました。」（←岡武「ぜひお願いします！」）

「こんなにあからさまに、実際にシステムを利用されている方から褒めてもらえるとは思わなかった。」

東京海上日動システムズの横塚社長からもメールをお寄せ頂きました。そのメールの最後の文です。

「岡武さん、ありがとうございます。社員旅行で行きますよ、きっと。」

システムズの皆様、“京都への社員旅行”の実現を心待ちにしております！

（保険のOSS 所長 <http://www.oss-ins.jp>）