

りそなの営業スタイル改革 タブレット端末活用による保険販売



2017年4月

オムニチャネル戦略における 保険（窓販）申込書の ペーパーレス化について



りそな銀行コンシューマービジネス部

部長 鶴田 哲郎



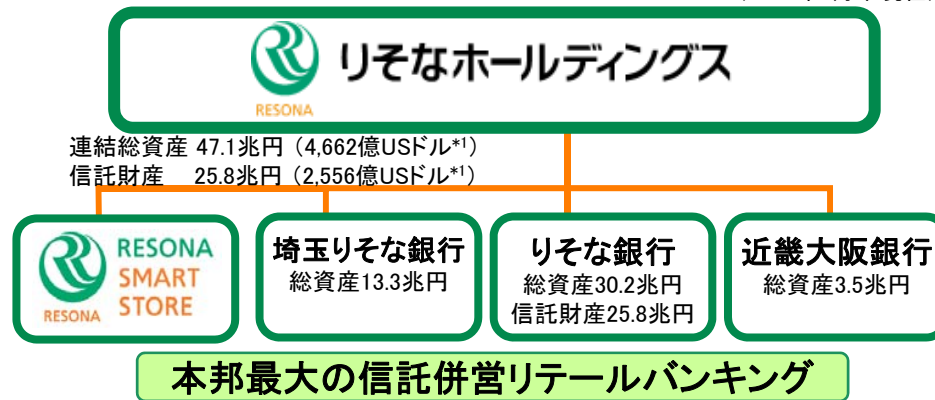
りそなグループコミュニケーションキャラクター“りそにゃ”

グループの概要

- 2大都市圏、リテールバンキング業務に経営資源を集中
- 個人 約1,300万口座、法人取引先 約40万先の顧客基盤をもち、本邦最大の信託併営リテールバンキングを展開

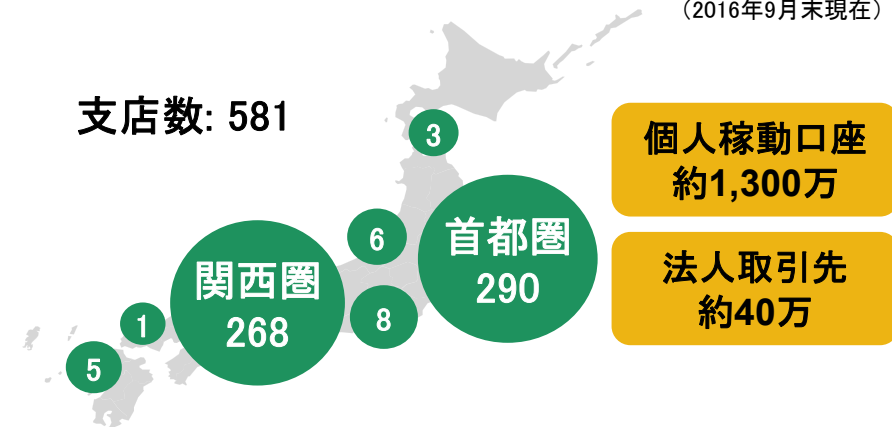
コーポレートストラクチャー

(2016年9月末現在)



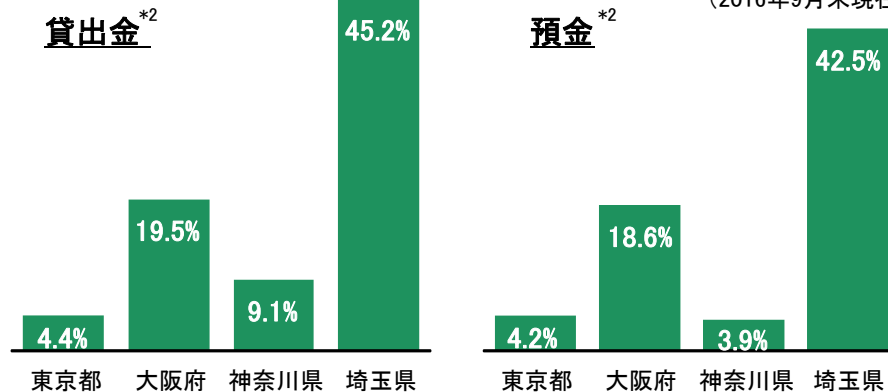
国内ネットワーク

(2016年9月末現在)



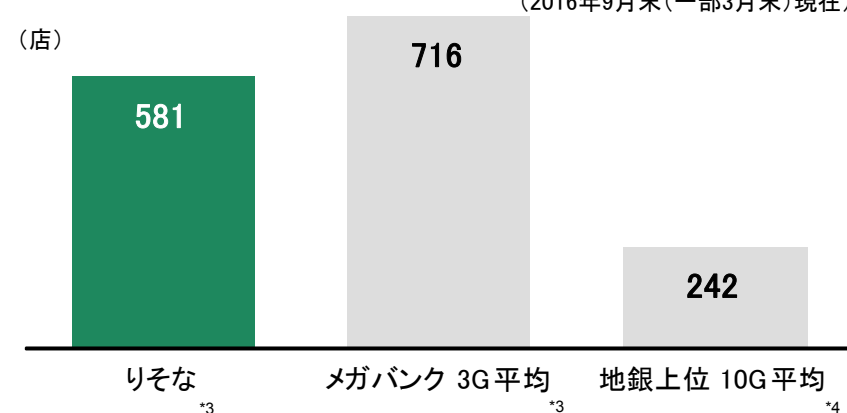
マーケットシェア

(2016年9月末現在)



有人店舗数

(2016年9月末(一部3月末)現在)



経営戦略の全体像

リテールNo. 1の実現

戦略事業領域の深掘り

良質な貸出金の増強
フィー収益の拡大

コーポレート

成長・再生・承継ソリューション

2大都市圏でのプレゼンス
信託・不動産機能の活用
1,300万のお客さま基盤

コンシューマー

トータルライフソリューション

新たな収益機会創出への挑戦

オムニチャネル戦略

目指す姿(2019年度)
収益+290億円(業純・効率化)

稼働顧客数 +200万
クロスセラーズ実現顧客数+80万
営業人員数 +1,000人

マーケティング改革

お客さま情報の整備・分析
タイミングよく最適提案

チャネル改革

いつでも・どこでも
ネットとリアルとの融合

営業スタイル改革

新たな金融サービス業
の実現

オープンプラットフォーム の拡充

りそなアセットマネジメント

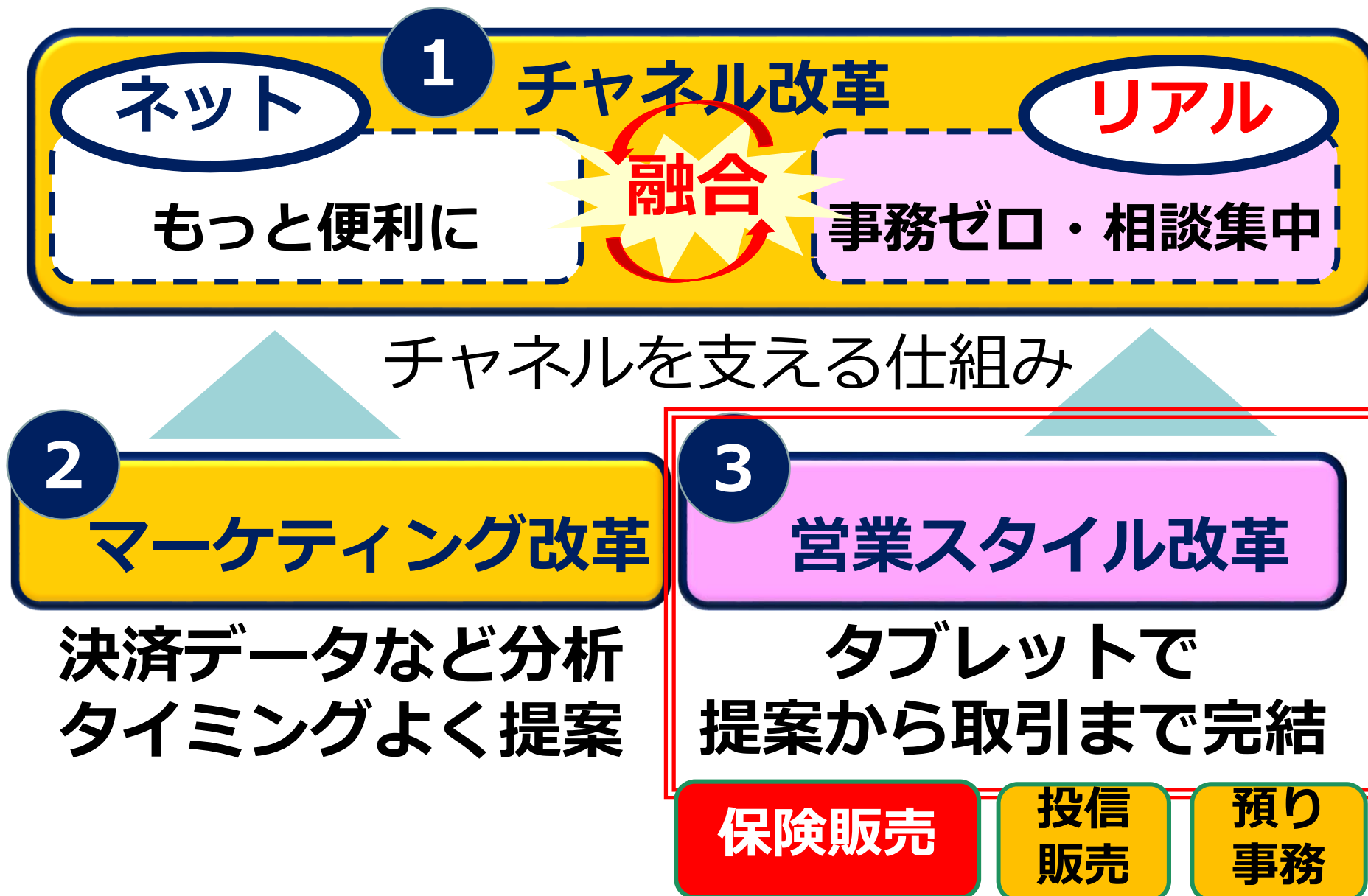
目指す姿(2020年度)
業務純益 +70億円
ファンド残高 1.3兆円

幅広いお客さまへの
運用サービスの提供
投信市場の成長性の取込み

アライアンスの拡大
2016/4 HD・金融法人室新設

中小企業のアジア進出支援体制を
強化

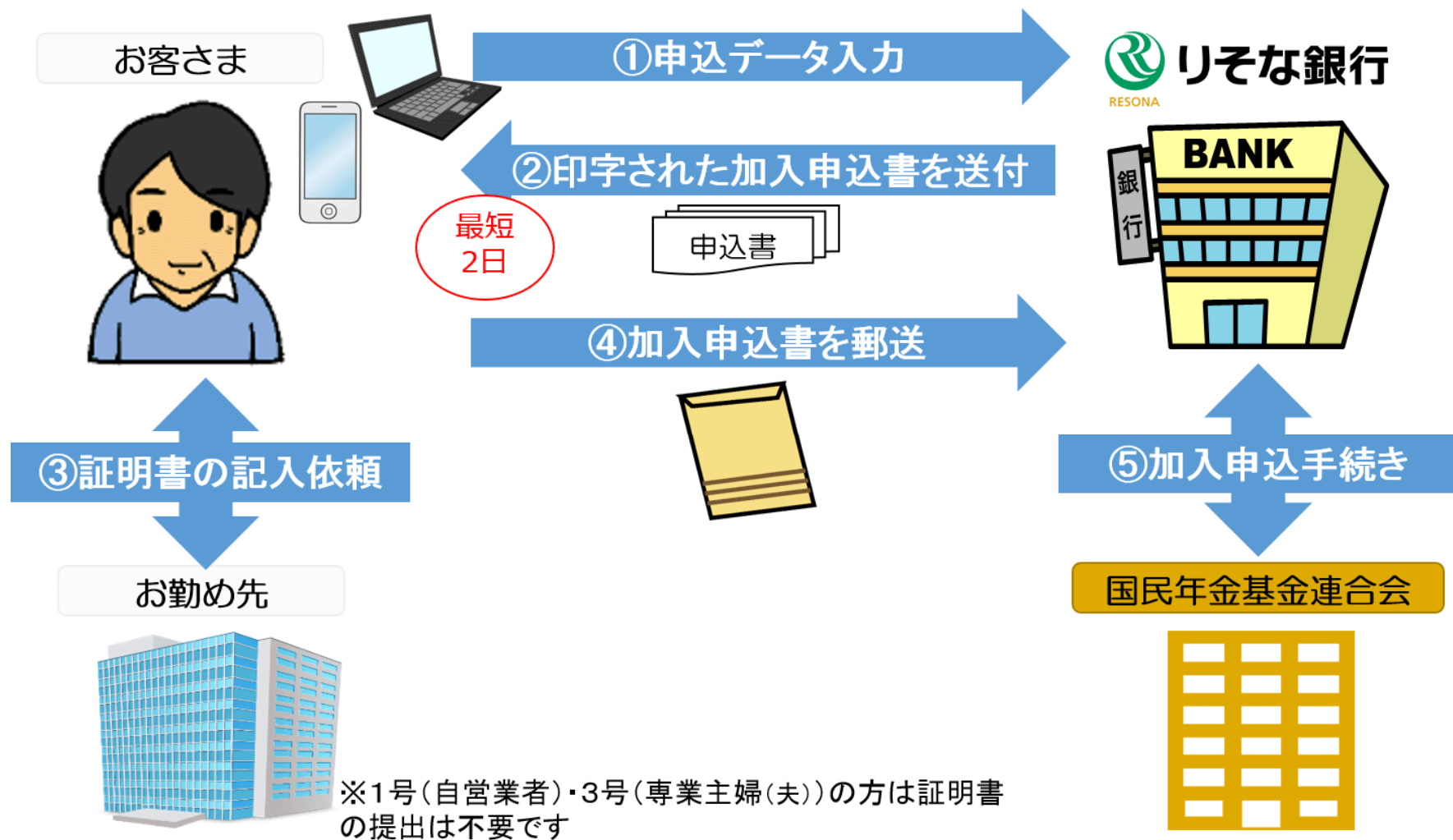
オムニチャネル戦略の全体像



【ご参考】タブレット新機能(導入予定)

新機能	リリース時期	効果
商品提案ツール	2017年 4月	提案力の平準化
クラブポイント交換	2017年 7月	申込書類削減
地図アプリ	2017年10月	渉外活動効率化
投信販売受付	2018年 3月	事務効率化

iDeCo Webエントリーサービス開始【ご参考】



タブレットでの保険申込手続きの 概要について



りそな銀行コンシューマービジネス部

グループリーダー 大賀 智之



りそなグループコミュニケーションキャラクター “りそにゃ”

1. りそなグループの保険ビジネスの状況 ①

○一時払／保障性の販売件数

		2015下期	2016上期
一時払	グループ全体	26,545件	20,246件
	りそな銀行	13,267件	8,456件
	埼玉りそな銀行	9,400件	8,669件
	近畿大阪銀行	3,878件	3,121件
保障性	グループ全体	20,545件	22,582件
	りそな銀行	9,594件	14,270件
	埼玉りそな銀行	7,987件	5,924件
	近畿大阪銀行	2,964件	2,388件

2. りそなグループの保険ビジネスの状況 ②

○渉外担当人数／タブレット配布台数／本部企画人数

	渉外担当人数 (個人渉外概算)	タブレット台数	本部企画人数
グループ全体	2,610名	2,846台	12名
りそな銀行	1,700名	1,825台	4名
埼玉りそな銀行	560名	711台	6名
近畿大阪銀行	350名	310台	2名

- ★2017年3月より法人渉外担当者へのタブレット配布を開始
- ★グループ全体で4,000台超の体制を構築する方向性

3. 生保タブレットシステムの概要



※記入項目数、保管書類数は、医療保険「ちゃんとEVER」申込時の数

4.導入による変化

旧

10

情報利用同意書

募集制限先確認申告書

契約時確認兼同意書

意向確認書

申込書

振込依頼書

取扱報告書

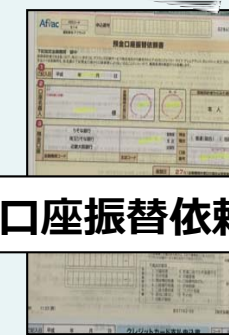
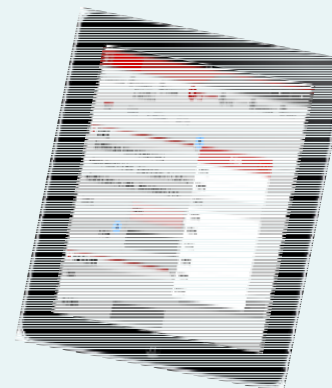
支払伝票

告知書

口座振替依頼書

新：タブレットによる申込

タブレット + 2or3



口座振替依頼書

支払伝票

告知書※

※詳細告知が必要な場合

5. システム導入における特長

特徴①

お客さまの
申込書記入時間が
1 / 3 に短縮

社員による事前登録と、
顧客情報のC I F連動で
入力項目数を縮小

特徴②

銀行業界初の
ペーパーレス化

電子サインでの申込みによる
「印鑑レス」を実現

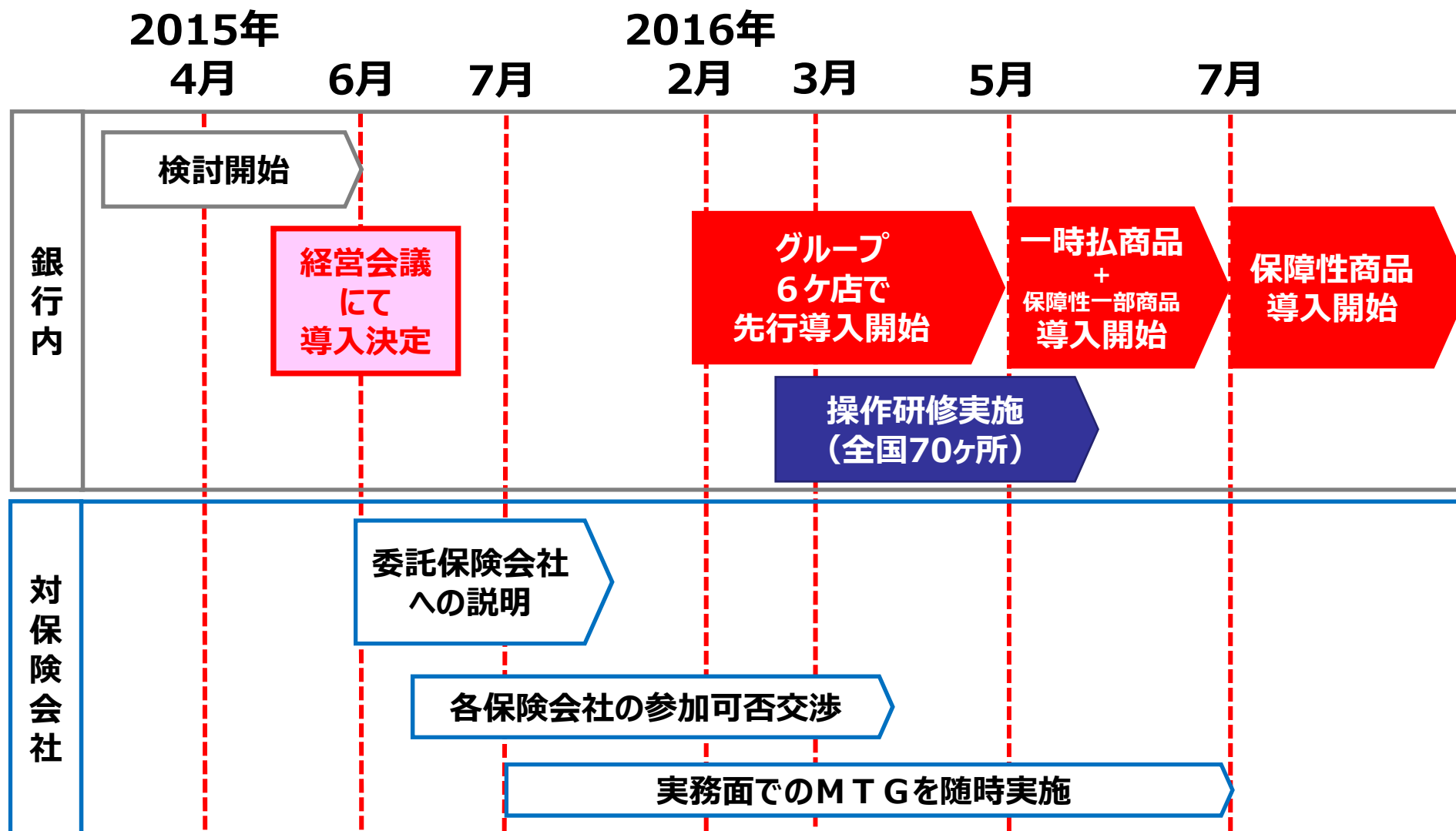
特徴③

不備の大幅削減
& 事務効率化

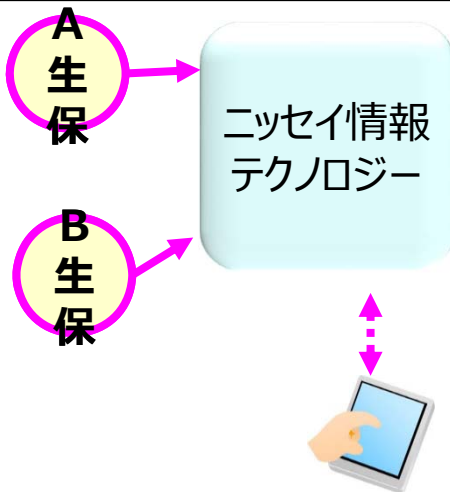
申込データの送受信による
事務簡素化を実現
15社42商品の
申込書様式の統一

6. 導入にあたって(リードタイム)

○導入までのスケジュール



7. 導入の経緯（行内方針決定時の検証項目）

仕組		メリット	デメリット	操作性	対応商品	銀行帳票	コスト	総合
インプラス	 A 生保 B 生保 ニッセイ情報テクノロジー	□ 申込フォーマットが統一、<u>操作性に統一感がある</u> □ 保険会社のシステム開発負担なし、基本的に<u>全保険会社・全商品の対応が可能</u> □ <u>銀行帳票の対応も可能</u>	□ <u>代理店側で費用が発生する</u>	○	○	○	△	○

NITシステムの評価ポイント

①申込書様式の統一
（操作性・不備削減）

②銀行システムとの
連動性（C I F 連動）

③申込み内容の8割を
代行入力（仮入力）

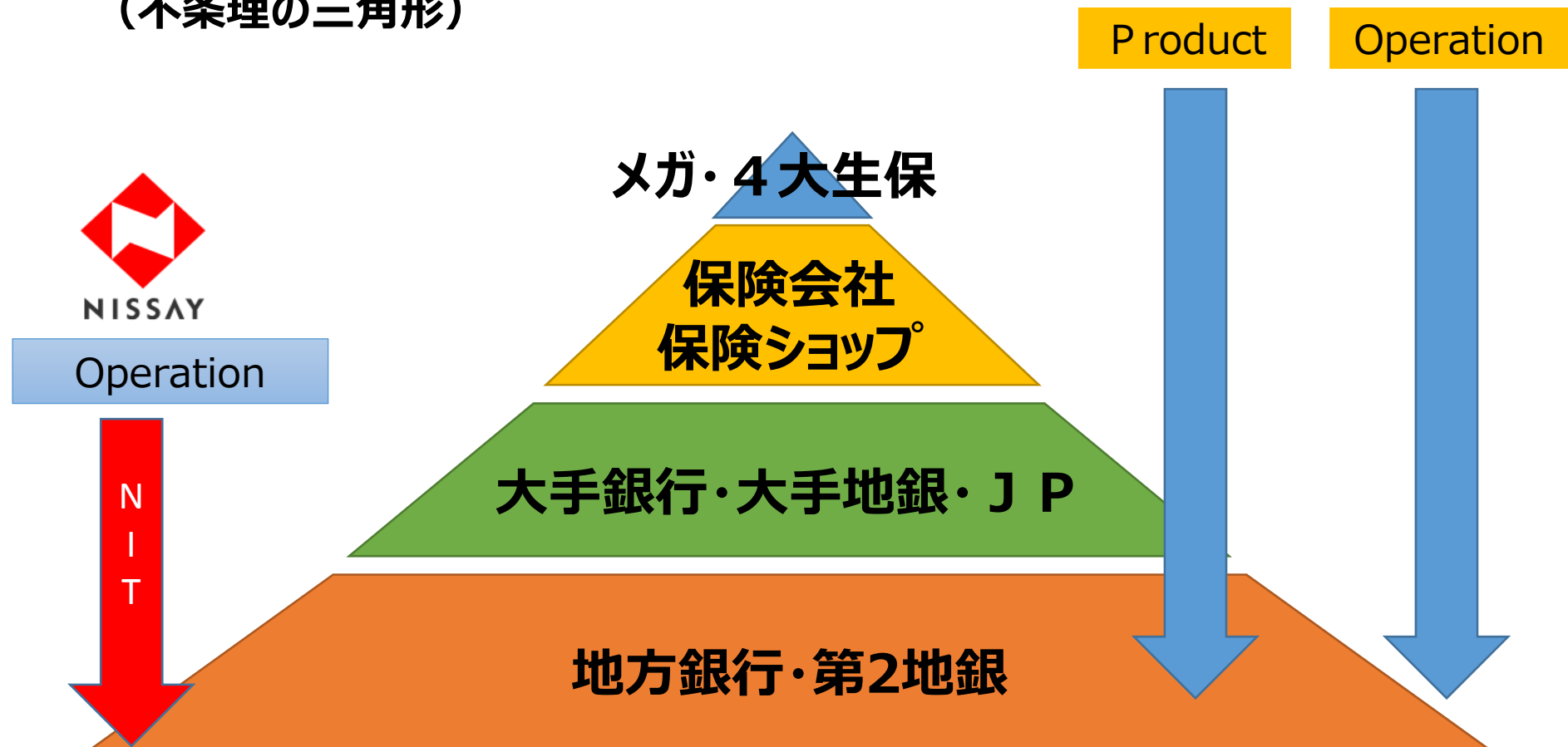
④申込書類の
カスタマイズが可能

⑤銀行帳票の
タブレット化が可能

⑥納期
（リテールNo.1）

8.生命保険・大手銀行・地方銀行の関係

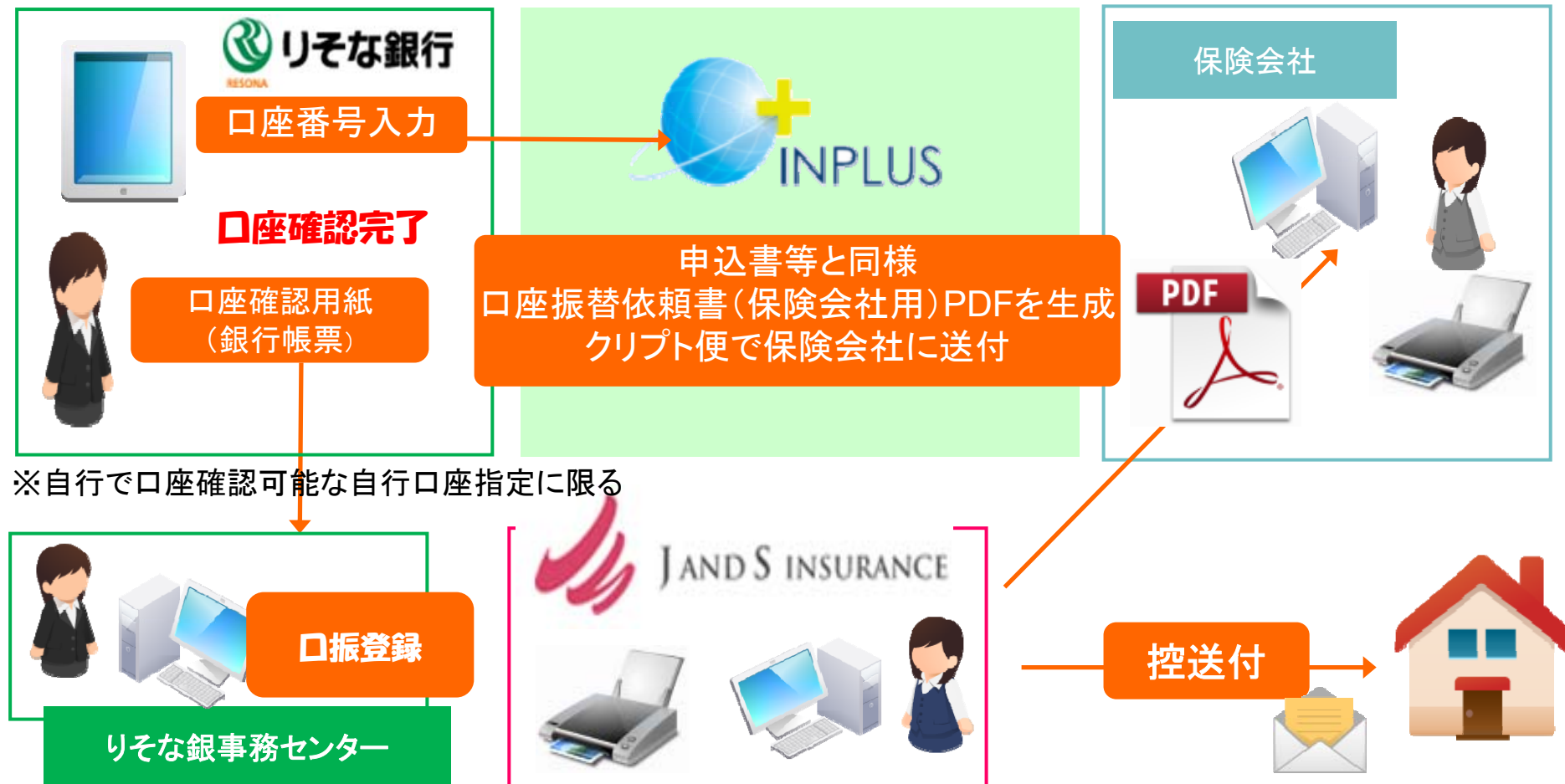
○保険代理店ビジネスの三角形 (不条理の三角形)



N I Tシステムは、申込みシステムのオーナーシップを持つことで可能となるため、銀行実務にフィットした設計が可能

9. カスタマイズ事例〔口座振替依頼書〕

○2017年11月をメドに銀行帳票である『口座振替依頼書』のペーパーレス化をN I Tシステムの活用を通じて、実現する予定。《第2フェーズでの主要開発事項》



10. タブレット導入による効果

○タブレット稼働率の推移

		5月 5/16~31	6月 6/1~30	7月 7/1~31	8月 8/1~31	9月 9/1~30	12月	2月
グループ3行	全体	71%	84%	80%	86%	89%	89%	89%
	一時払	72%	85%	87%	92%	94%	94%	93%
	保障性	60%	81%	70%	80%	84%	85%	86%
りそな銀行	全体	64%	81%	76%	84%	88%	87%	86%
	一時払	66%	82%	84%	90%	93%	93%	90%
	保障性	52%	76%	69%	80%	85%	84%	84%
埼玉りそな銀行	全体	86%	96%	90%	94%	94%	94%	95%
	一時払	86%	96%	95%	98%	98%	98%	97%
	保障性	79%	96%	79%	89%	90%	91%	92%
近畿大阪銀行	全体	47%	60%	68%	70%	77%	75%	80%
	一時払	47%	60%	75%	80%	87%	86%	86%
	保障性	0%	0%	49%	53%	59%	64%	74%

○不備率の削減状況

	不備率
タブレット	1.9%
紙	12.9%
差	▲11.0%

第一フロンティア生命保険商品
における不備率

11. タブレット導入による効果

○ 4者間のWIN-WINの関係



12. タブレット導入による効果

○時間削減効果

- 保険申込にかかる時間は1件あたり約60分削減。
- 2次フェーズ開発により不備率をさらに削減することで、更なる効率化が可能。
- Gr年間保険販売件数は約10万件。**10万件×1h = 年間10万時間削減**

保険申込ステップ	ペーパーレス前	ペーパーレス後	削減時間
申込 (意向確認書・申込書・告知書)	45分	15分	▲30分
不備補完 (募集人回答・請求書)	15分	5分	▲10分
事後処理 (募集制限先チェック・取扱者報告書)	30分	15分	▲15分
帳票発送	5分	基本なし	▲5分
合計	1時間35分	35分	▲60分

13. リそなブランド大賞受賞

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Future* RESONA GROUP

第18回 リそなブランド大賞

細谷英二賞

銀行業界初!タブレット端末による
生命保険申込み受付の実現

従来、生命保険の申込手続きは6枚程度の書類に
お客さまが名前、住所等をそれぞれ記入していた。
手続きの煩雑さや不備を削減すべく、CRMとの連
携や運動入力機能を活用することで、記入時間が
1/3に、システムチェック機能で不備も1/5に。

仮入力機能により事前に社員が入力可能であり、
お客さまの記入負担は1/10以下に。販売資格等
のコンプラチェック機能もシステム化した。グルー
プ全体の保険申込は約10万件あり、約10万時間
の時間短縮を実現。

期間賞 **未来を形に賞**
オムニチャネル部門

りそな銀行 コンシューマービジネス部
大賀 智之さん、堀内 由香さん
埼玉りそな銀行 個人部 川崎 孝子さん、高橋 直志さん
近畿大阪銀行 営業統括部 大塚 栄一さん

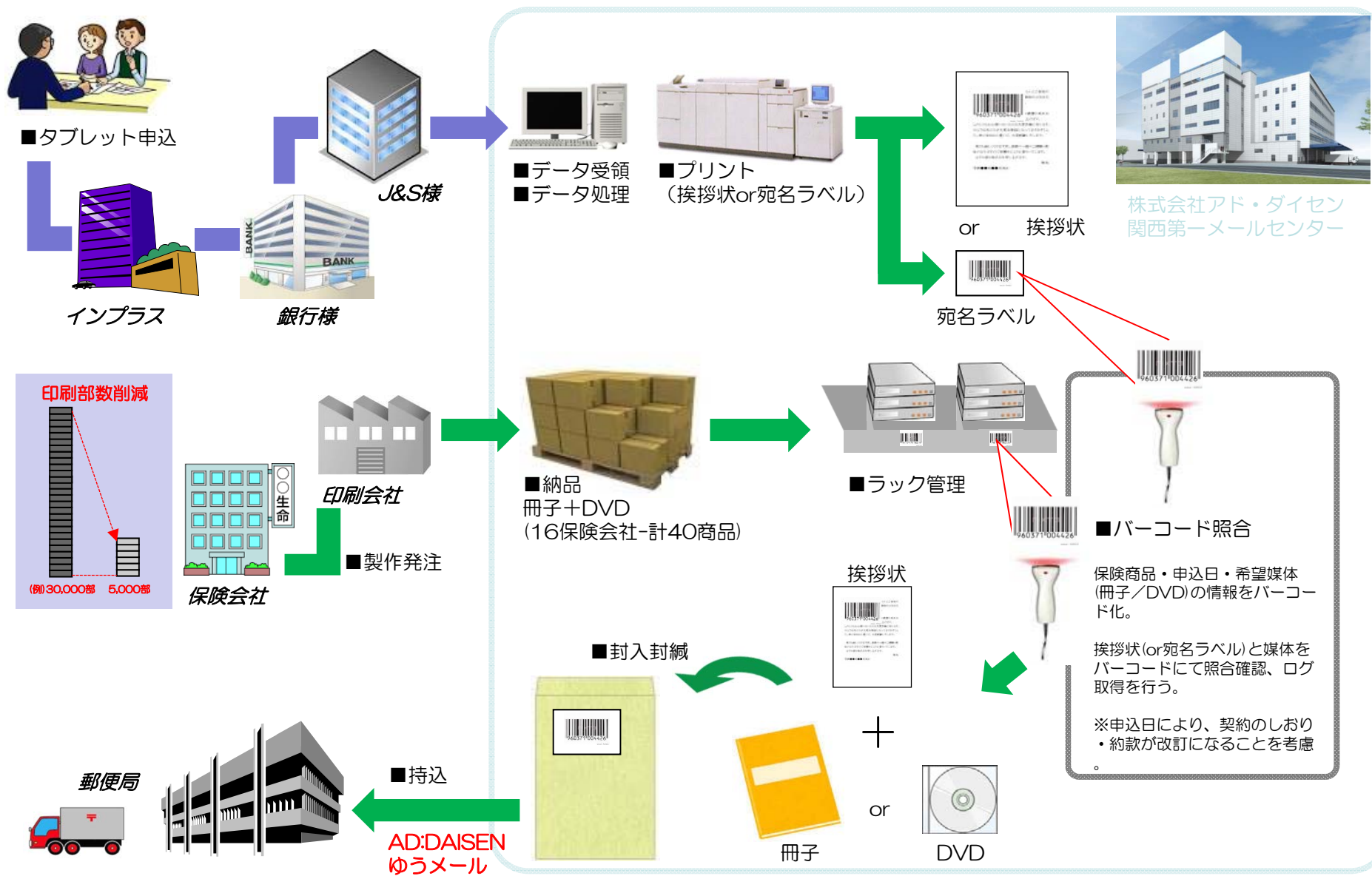
たくさんの
取り組みが
未来を変えて
いくんですね

14. 今後の展開について

方向性	内容・課題等	実施時期等
稼働率の向上	紙申込書をキットから撤廃 <u>稼働率100%の実現へ</u>	2017年11月目標 (開発段階)
コスト削減 フィデューシャリーデューティー	約款・しおりの後送システムの開発『約款レス申込み』 <u>商品提供コストの削減</u> → <u>代理店発の保険料削減</u>	2018年度上期 を予定 (開発検討中)
N I Tとの共働 地銀展開	開発ノウハウ 導入コンサル 研修カリキュラム提供 稼働率向上ノウハウ など	提供可能サービスの ビジネス化を検討中

◆大手行の『規模のメリット』と『業界初導入の実績と知見』を高めることを通じて、N I T社による地銀へのサービス展開をバックアップ

15. 約款レス申込みの概要【ご参考】



本資料中の、将来に関する記述（将来情報）は、次のような要因により重要な変動を受ける可能性があります。

具体的には、本邦における株価水準の変動、政府や中央銀行の方針、法令、実務慣行及び解釈に係る展開及び変更、新たな企業倒産の発生、日本および海外の経済環境の変動、並びにりそなグループのコントロールの及ばない要因などです。

本資料に記載された将来情報は、将来の業績その他の動向について保証するものではなく、また実際の結果と比べて違いが生じる可能性があることにご留意下さい。

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Action* RESONA GROUP

