



社内メンバーでの業務フロー作成プロジェクトを iGrafx の導入により実現。
「iGrafx を活用しての業務フロー作成を通じて業務の見直し、可視化、共有、資産化ができました」



三井物産
インシュアランス株式会社

三井物産インシュアランス株式会社

■所在地: 東京都千代田区神田須田町1丁目1番地 神田須田町スクエアビル11階

■設立 : 1992年6月25日

■資本金 : 1億円

■社員数 : 121名 (2021年1月)

■売上高 : 21億4,400万円 (2020年3月期)

■主要事業 : 損害保険、生命保険代理業務 (乗合保険会社: 損保20社、生保14社、少短2社 ※2021年3月現在)

保険会社に対する特定証券業務の委託の支援・斡旋業務、保険・金融に関わるコンサルティング業、その他、上記に付随する業務

三井物産インシュアランス株式会社では、iGrafxを活用して部門ごとに業務フローの作成を行っている。その経緯成果について話を伺った。

三井物産グループの 総合保険代理店

●三井物産インシュアランスについて ご紹介ください。

三井物産インシュアランス株式会社は、三井物産創立以来育まれたリスクマネジメント・ノウハウを継承した総合保険代理店として、三井物産グループの垣根を越え、幅広い分野で活躍しています。

数多くの保険会社をパートナーとし「安心・信頼の創造」をキーワードに、三井物産グループの多岐にわたる事業のリスクマネジメントから得たさまざまな経験と知識を活かし、数多くの企業・個人を取り巻く多様なリスクへの軽減・解決策を提供し、より豊かな社会への安定的発展に寄与するという普遍のテーマを追求し、邁進しています。

保険のプロフェッショナルとして今日まで築き上げてきた実績・経験・ノウハウをもとに、素晴らしいビジネスパートナーの方々からのご支援を受けつつ、「総合リスクマネージャー」として、企業活動を取り巻くリスクへの対応策から、一人ひとりの生活設計に至るまで、お客様のリスクを軽減するための解決策を提供しています。



iGrafx を活用して部門ごとの 業務フローを作成

●三井物産インシュアランスにおける iGrafx の活用状況を教えてください。

経営推進部業務室がまとめ役となり、コーポレート統括部、海上保険部、個人・職域営業部、企業営業部といった部門別に iGrafx を使用して業務フローを作成しています。部門ごとに業務フロー作成のリーダーを置き、数名のメンバーとともに部門の業務フローの作成に取り組んでいます。

進行状況は部門によって異なりますが、一通り完成した部門もあれば、まだ進行中の部門もあります。作成している業務フローの数も部門によって大きく異なり、10 前後の部門もあれば 40 ～ 50 の部門もあります。

最終的には iGrafx PLATFORM にすべての業務フローが入っており、全社で共有できるオープンなかたちにして、そこを見ればすべての業務がわかるようにしていきます。

●どのような業務フローを作成しているのか 具体的に教えてください。

たとえば営業部門では保険会社の代理店として、営業活動を行います。お客様にお会いし、お困りごとを聞き、その悩みを解決できるような提案、あるいはリスクをヘッジできる提案を行います。提案後、お客様が精査して判断し、「保険に入ります」となったら保険の加入手续をおこないます。

こうした営業活動の開始時点、つまりアポイントを取るところから、保険契約締結となって保険契約手続きを行うところまでの、一連の流れを業務フロー化しています。

業務フロー化する際、営業活動は各パートでやる事が決まっています。そのパートごとに、ここではこんなことに注意しましょう、お客様にこの事項をお伝えしましょう、この段階では法律上この手続きが必要です、などと細かく業務フローに落とし込んでいます。その後の契約手続きにおいても、間違えやすいポイント、チェックが必要な箇所などのチェックポイントも設けています。

ただ、営業部門によって、お客様が個人であったり、企業であったりします。お客様ごとに取り扱う保険が異なり、説明事項や注意事項も異なりますので、営業部門ごとに業務フローを調整しています。

業務をきちんと洗い出し、 資産化しておきたい

●iGrafx の導入を検討されたのは、 どのような課題を解決するためですか。

もともとは基幹システムのリプレースを予定しており、そのために業務をきちんと洗い出し、資産化しておきたいという考えでのスタートでした。もちろん、実際に業務を進めていく上では、業務の可視化、業務の共有、ときには引き継ぎといったことをきちんとできるようにしたいという思いもありました。

●業務フローの作成は以前から社内では行っていたのですか。

社内では業務マニュアルの作成は奨励されていたので、各部門には業務マニュアルは存在していました。ただ、部門によって充実度が違いましたので、かなり細かく作ってある部門もあれば、簡単な流れを書いてあるだけのところもありました。

今までは部内でわかればよいという段階でしたので、全社で共有してオープンにという考えはありませんでした。ですから、業務に変更が生じた際、誰が修正を行うのか、誰の権限でバージョンアップするのかは決まっていなかった部門がほとんどでした。

●iGrafx の導入をご検討の際、他のシステムとは比較されましたか。

他のシステムも1つだけですが、検討しました。そのシステムの良いところは、システムの仕様書が書ける点でしたが、ユーザーフレンドリーではなく使い勝手がいまひとつだと感じました。

●導入を検討した際の要件を教えてください。

要件として上げていたのは下記の通りです。

- 業務フローを簡単に書けること
- 情報が集約しやすいこと
- 使いやすい、使い勝手がよいこと

これら要件をもとに検討し、iGrafx の導入を決めました。

iGrafx の導入は使いやすいことが最大の決め手

●iGrafx の導入を決められた理由を教えてください。

ユーザーが感覚的に使えて、簡単に業務フローが書けることです。今回は各部門にリーダーを置いて、部門ごとに業務マニュアルの作成を進めていこうと考えていましたので、使いやすいことが最大の決め手です。

●サン・プランニング・システムズに依頼した内容を教えてください。

iGrafx の導入支援、iGrafx PLATFORM のセットアップ、社内教育支援、スポットでのコンサルティングです。

また、弊社は三井物産グループの一員ですので、グループの強固なセキュリティ基準に揃えるための設定が必要なときには、ずいぶんとサポートしてもらいました。

社内教育の面では基礎から応用まで、幅広く教えてもらいました。基本的な使い方は業務室の担当者が習得して、それを社内に展開しました。その内容から一歩突っ込んだ教育、記載方法、業務フローで業務が分岐していくときの分け方、分岐前後をどうするかなど、業務フローを書く際のポイントを教えてもらいました。また、業務の切り出し方や迷いやすい点など、こちらの進み具合に寄り添うアドバイスもたいへん助かりました。

社内メンバーで業務フロー作成プロジェクトを実施

●今回、iGrafx を活用しての業務フロー作成プロジェクトは社内メンバーのみで行われましたが、その意図について教えてください。

以前、ある部門で外部に依頼して業務フローを作ったことがありました。ただ、1 から 10 まで教えないといけなし、できあがったものを拝見すると、たとえば顧客管理システムに入る際に必要なフローがないなど、弊社の業務の流れが表現されていませんでした。

それなら細かいところまで知っている人が作成した方がよりわかりやすいものになると考えました。また、自分たちで業務フローを作成できるようになること自体も大切だと考えました。

●業務フロー作成プロジェクトの進め方について教えてください。

業務室の担当者が iGrafx について集中的に学び、各部門のリーダーに展開し、リーダーは数名のメンバーを指導しながら業務フロー作成を進めました。業務室では必要に応じて、各部門のサポートを行っています。

業務フローについては作成が完了した部門とまだ進行中の部門がありますが、一旦完了した後も継続的に更新し続けるものですから、終わりはないのかもしれませんが。

また、本社だけでなく支店においても業務フローの作成ができるように、業務フローの作成ができるメンバーを支店にも広げていきます。

iGrafx®

研修での活用、 業務の見直しができた

●iGrafx の導入に対する 評価を教えてください。

1. 新入社員研修で iGrafx を活用

3 月までにほぼ業務フローが完成していた部門では、4 月入社の新入社員の OJT は iGrafx を確認しながら進めています。作成した業務フローには、実際に業務に必要な細かな流れがすべて載っていますので、新入社員が実務を始める際には iGrafx を見ながら教えていきます。また、新入社員が一人で仕事を進めていて困ったら、まず iGrafx を見る。それでも解決しない場合には質問するという流れができました。

業務フローを作成する際には、年次の一番浅いメンバーに作成してもらうことで、改めて業務を知ってもらったり、業務知識の復習、定着にも役立っています。

2. 作成段階で業務の見直しができた。

各部門のメンバーが業務フローを作成することで、他の人が知らなかった業務フローがあったり、その人の頭の中だけにある細かな業務フローなどが浮き彫りになりました。業務フローを作成しながら、なぜこんなことをやっているのか、こうした方がより効率的ではないか、といった業務の見直しは各部門で行われました。

3. iGrafx の導入で業務の可視化、アウトプットがしやすくなった。

今まで取り組んできた業務マニュアル作りは Word や Excel で作られており、文字が中心でした。図式化もある程度はできますが、少し専門知識が必要になり誰でもできるものではありません。iGrafx は図式化が簡単にできますので、担当者の頭の中にある業務フローを感覚的にアウトプットしやすくなったと思います。

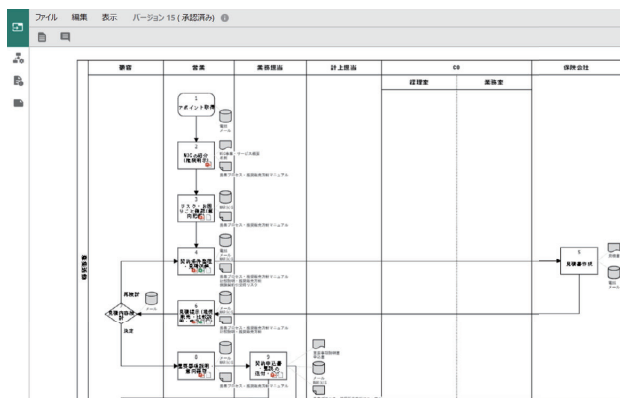
そして各部門の業務フローが出揃うことで、自分が担当していない業務もわかりやすくなり、コミュニケーションの円滑化、深堀もできるようになりました。

4. 部門間の業務移管、業務の引き継ぎがやりやすくなった。

部門間での業務の移管を行う際、この業務をこちらに移すとどういう業務フローになるのかを、iGrafx で作成した業務フローでシミュレーションできます。実際に移管する前にシミュレーションすることで、円滑に移管できるだけでなく、移管後の業務フローを事前に作成できるので、業務がスムーズに進められます。

また、業務の引き継ぎにおいても業務フローがありますので、どの業務をどこまで引き継ぐのかが明確にわかり、スムーズに行えます。

実際に作成された業務フローのイメージ①



業務メニューのイメージ②



業務フローの作成を通じて 業務の資産化を続ける

●iGrafx、並びにサン・プランニング・システムズに 対する評価と期待などがありましたら 教えてください。

iGrafx については、UI をさらに改善してもらいたいと思います。たとえばボタンの切り換えをよりスムーズに行えるようになれば、より使いやすくなると思います。

サン・プランニング・システムズには、細かい部分の質問にも丁寧に答えてもらいましたし、細やかな支援をしてもらい、感謝しています。もともとスタートであった基幹システムのリプレースはまだ時期が見通せていませんが、それに向けて業務フローの作成を通じての業務の資産化を続けていきますので、引き続きサポートをお願いします。

お忙しい中、貴重なお話をお聞かせいただき
ありがとうございました。

取材日時 2021年9月
三井物産インシュアランス株式会社
<https://www.insurance.ne.jp/>

※記載の担当部署は、取材時の組織名です。