

## アクセラ社長のお客様訪問 東京海上アシスタンス株式会社様

東京海上グループのアシスタンス事業会社として、各種アシスタンスサービスを提供する東京海上アシスタンス株式会社様を訪問しました。

東京海上アシスタンス様では、コーポレート部門とオペレーション部門の両部門で「業務代替性の確保」と「情報の体系化」という2つのテーマをナレッジマネジメントで実現するため、今回Accela BizAntenna（以下Accela）を採用いただきました。それぞれの部門での課題とお取り組みについてお話を伺いました。



### ■ 品質の高いロードサイドアシスタンスサービスをいかに効率よく提供するかがミッション

それではまず御社の事業についてお聞かせください。



東京海上アシスタンス株式会社  
取締役 兼 経営企画部長  
村木 満様

当社は東京海上グループのアシスタンス事業会社です。東京海上日動火災保険、イーデザイン損保など、グループ企業各社の委託を受けロードサイドアシスタンスをはじめとする、各種アシスタンスサービスを提供しています。主力となるロードサイドアシスタンスでは、自動車事故の発生時にお客様からの電話問合せを受け、事故車両の搬送

や応急修理の手配等を行います。当社の電話対応がお客様との接点となり、委託元の保険会社自体のイメージや評価にも大きく影響するため、自動車保険の品質の大変重要な部分を当社が担っていると捉えています。そのため、いかに高品質でお客様に満足いただけるサービスを効率よく提供するかをミッションとし、日々取り組んでいます。



東京海上アシスタンス株式会社  
人事総務部 担当部長  
久富 聡明様

今回ナレッジマネジメントに取組まれた背景について教えてください。

当社では年に一度、全従業員を対象とした意識調査を行っており、そこで上がってきた現場の声を中期経営計画にも大きく反映しています。

今回、中期経営計画の中で経理・人事総務等のコーポレート部門では「業務代替性の確保」、

アシスタンス業務を行うオペレーション部門では「情報の体系化」をそれぞれテーマとして掲げていました。

各部門ごとにそれらのテーマに対する取組みを検討する中、まずコーポレート部門の「業務代替性の確保」を推進するためのツールとしてたどり着いたのがAccelaでした。

まず意識調査で業務の現場の課題を吸い上げ、それを経営計画に取り込み、どう具現化するかというステップを踏まれているので、現場の方々にも、ツールの導入で何を実現しようとしているのが明確に伝わりますね。

### ■ 担当者変更時のリスクを最小限にする「業務代替性の確保」

コーポレート部門のテーマである「業務代替性の確保」についてくわしくお聞かせください。

当社に限らず、経理、人事総務などの管理部門はそれぞれ業務の内容が大きく異なるため、特定の担当者しか業務の手順や内容がわからないという状況に陥りがちです。しかしそれでは急な事情で休職・退職となった場合に業務が立ち行かなくなったり、異動等で担当が変わった場合に立ち上げに時間がかかってしまうというリスクがあります。そのため、仕組みによって人の異動に強い体制を作りたいと考えていました。

たしかに専門性のある業務ほど属人的になりますね。具体的にはどんなお取組みを検討されたのでしょうか。

「業務代替性の確保」の第一歩として、まずは部署ごとに業務内容を洗い出し、すべての業務を文書化することが重要だと考えました。そこで各業務のマニュアル化をプロジェクトとして立ち上げ、マニュアル化したコンテンツを共有するツールを探し始めました。何社かに話を聞く中で、アクセラさんはツールの説明というよりも弊社の実現したいことをよく理解した上で「業務代替性の確保」には

まずどのようなコンテンツを作る必要があるのか、そしてそれをAccelaでどう運用するのが最適か、一緒に考え提案してくれました。

具体的な内容としては、まずマニュアル・手順書・チェックリストの3つを各業務ごとに同一フォーマットで作成、それをAccelaで同一基準でカテゴリ分類のタグ付けをし、共有するというものでした。

情報の体系がそろっていれば業務の内容が変わっても、同じ考え方・同じ手法で情報を探せるので、どこから何に手を付けてよいかわからない、どの情報を参照すればわからない、という状況を回避し慣れない業務でも取り掛かりやすくなります。これはまさにコーポレート部門で実現したいことのイメージに近いものでした。



東京海上アシスタンス株式会社  
情報システム部  
システム企画・イノベーション課  
担当課長 藤森 弘一様



東京海上アシスタンス株式会社  
経営企画部 課長 小林 健司様

共有するための箱を用意するだけではなく、どんな情報をどう整理するかという設計がコンテンツの活用性を高めますね。代替性の確保には重要なポイントだと思います。

## ■「情報の体系化」でスーパーバイザーの対応品質を均一に

続いて「情報の体系化」というテーマに対するオペレーション部門での課題についてお聞かせください。

当社には現在、約800人のオペレーターに対し120人のスーパーバイザーが在籍しています。スーパーバイザーにはあらゆる知識が求められ、常に様々な情報を参照しながら対応を行っていますが、その情報が整理されておらず、管理方法もバラバラであることが課題となっていました。



東京海上アシスタンス株式会社  
業務推進部 業務企画課  
担当課長 赤松則雄様

熟練者はどこにどんな情報がある、ということを経験から把握していますが、全員に同じレベルを求めるのは難しく、また個の力に頼ってはいは対応品質に差が出てきてしまいます。誰でも必要な時に必要な情報を取り出し、対応品質を均一化するために、情報を整理する必要があると考えていました。

第一線のオペレーターの方向けではなく、オペレーターをマネジメントするスーパーバイザーの方々の情報の整理、ということですね。

はい。対応品質を保つため、オペレーターにはとにかく短時間で効率の良い対応を求めています。そのためイレギュラーなお問合せや、判断が必要な内容はすぐにスーパーバイザーにエスカレーションさせています。そのスーパーバイザーの対応力によってお客様への回答品質に差が出てきてしまっは困ります。そこでスーパーバイザーが活用する情報の体系化をオペレーション部門の重要テーマとして掲げていました。

## ■「業務代替性の確保」と「情報の体系化」それぞれの課題解決をAccelaで促進

各テーマに対する、ツールの導入を含めた取組みの検討は、部門ごとに行われたのでしょうか？

はい、もともとは別で進めていました。しかしコーポレート部門単独でAccelaの導入を検討する中、これはオペレーション部門のテーマである「情報の体系化」にも使えるのではないかと、という声が上がりました。

それまでオペレーション部門ではFAQシステムの導入を検討していましたが、AccelaではFAQに加え、マニュアル、手順書など異なるコンテンツを横断的に検索できるので、まさに「情報の体系化」というテーマに合致していると思いました。

実際にスーパーバイザーの皆さんに試用いただきましたが評価はいかがでしたか。

とにかく情報を探しやすいという点で高評価でした。どこに何があるかということ意識しなくても、「ドリルダウンナビ」でお問合せの種類や文書の種類等、関連する項目を絞り込んでいくことで、だれでも簡単に必要な情報にたどり着けます。

またPDFのマニュアルもページ単位で検索でき、ファイルをダウンロードしなくてもビューアですばやく必要な情報を確認できるので、迅速な対応が求められるアシスタンス業務に適していると思いました。



アクセラテクノロジー株式会社  
代表取締役社長 進藤 達也

ありがとうございます。そこで双方の部門での課題解決にAccelaをご利用いただくことになったのですね。

はい。結果的に、プロジェクトの切り分けで双方の部門の目的に則したナレッジ活用を行えるというAccelaの特長が、会社として今後の運用を考えた際にとっても理想的でした。

## ■部門横断のプロジェクトを立ち上げ 全社で取組み

今後本格的な運用に入っていくと思いますが、進め方として考えていることはありますか？

はじめに情報を整理・登録し、運用を開始したら終わりではなく、その後の情報の鮮度管理など改善を繰り返し、よりよいものに磨いていく取組みが重要だと思っています。ただ部署ごとの自主運営にしまうと、情報にバラツキが生じたり、独自ルールなどもできてしまいます。そのため、Accelaの運用に関する部門横断的なプロジェクトチームを作り、取り組んでいきたいと思っています。現場の担当者からプロジェクトメンバーを選ぶことで、使い方や方針をユーザたちに直接伝えることができ、またユーザの声もダイレクトに反映できます。効果検証等も同じ目線で行えるので、全社的に品質を保ち、有効なシステムとして育てていけるのではと考えています。

今後の運用が楽しみです。ぜひまたお話を聞かせてください。本日はありがとうございました。



訪問日：2019年6月10日

※記載の部署名、役職名、数値情報は訪問当時のものです。

お問合せ

アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F

TEL:03-5793-5411 FAX:03-5793-5412

E-mail:marketing@accelatech.com

URL:http://www.accelatech.com/

### ◆東京海上アシスタンス株式会社様

本社	〒140-0002 東京都品川区東品川4-12-1 品川シーサイドサウスタワー3階
設立	2014年2月26日
URL	https://www.tmassist.co.jp/
事業内容	アシスタンス事業