

# アフラック

## サービス ショップへ 統一フォーマットのHPを無償提供

### 量的拡大から質的向上へ

アフラックのブランドを掲げる「アフラックサービスショップ」は、1998年に同社代理店が第1号店を出店して以来店舗数の拡大を続け、現在は全国に600店舗以上が展開されている。このアフラックが認定するサービスショップの運営支援を行っている同社ショップ推進部は、その支援メニューの一つとして、このほど全サービスショップを対象として「サービスショップ専用ホームページ」の提供サービスを開始する。サービスショップの認知度向上に伴い、実際に来店する前にインターネットを通じて、サービスショップの情報収集を望む生活者は拡大しており、このような顧客の利便性向上に加え、店頭での接点機会の拡大、そしてさらなるサービスショップの認知度向上を目的としたホームページを、各サービスショップに統一フォーマットとして提供する。これにより、アフラックの認定を受けたサービスショップと非認定ショップを明確に差別化して、同社認定サービスショップへの支援をさらに強化する。



同社が提供 作成、運用していたホームページを、同社が一括して統一フォーマットにより提供するものであり、顧客にとって見やすは、これまでく、分かりやすい情報提供を可能にすることを目的としている。

### ブランド力を高める

同社のオフィシャルHP上には、約600店のサービスショップの中から、最寄りの店舗を検索できる「サービスショップ紹介コーナー」というコンテンツが既に掲載されている。これは対象地域を選択後、各店舗の写真、住所などの情報に加え、より詳細な情報を確認したい場合にに応じて、各サービスショップのHPのURLを掲載する欄も用意している。今回の新サービスは、このリンク先となる各店舗のHPを標準化するもの。



三浦氏

「HPは顧客との接点機会損失を最小化するためにも必要な機能の一つだが、代理店経営全般に加えて、サービスショップの運営にも注力している代理店経営者にとって、なかなか優先順位を高めにくい『武器』の代

要であるばかりでなく、新たな顧客接点ツールの導入というビジネスチャンスが期待できると。既に自前のHPを運用するショップが同サービスを利用する利点は、メンテナンスや管理の負担を大幅に軽減できることやランニングコストが不要となることだ。また導入のショップは、企画、製作のノウハウが不足している。同サービスの構想は今春にスタートして、7月には完成に至った。このよつな短期間で実現した理由は、専門のスキル、ノウハウを持った外部企業への業務委託にある。業務設計全般はアフラックが行ったものの、システム設計、運用体制構築、アプリケーション開発は、リトルソフト(株)に委託した。また表示される地図は、オフィシャルHP上でも実績のある(株)パスコに委託した。

同サービスの案内は、アフラックの営業拠点である全103支社に向けて、10月末に行った上で、11月12日から利用申請の受け付けを開始した。運用は申請から数日後に順次開設をする予定。

「アフラックサービスショップは、実際の来店だけでなく、HPやメールを利用して少しでも多くの接点機会を増やし、対応していくことが重要。年内に同サービスの利用店舗を300店に伸ばしたい」(三浦氏)

同社は今後も、サービスショップやアシエイツの自助努力に頼るだけでなく、より高いサービスレベルを目指してもらうために、保険会社として可能な支援を順次提供していく方針。

同社のオフィシャルHP上には、約600店のサービスショップの中から、最寄りの店舗を検索できる「サービスショップ紹介コーナー」というコンテンツが既に掲載されている。これは対象地域

「HPは顧客との接点機会損失を最小化するためにも必要な機能の一つだが、代理店経営全般に加えて、サービスショップの運営にも注力している代理店経営者にとって、なかなか優先順位を高めにくい『武器』の代

要であるばかりでなく、新たな顧客接点ツールの導入というビジネスチャンスが期待できると。既に自前のHPを運用するショップが同サービスを利用する利点は、メンテナンスや管理の負担を大幅に軽減できることやランニングコストが不要となることだ。また導入のショップは、企画、製作のノウハウが不足している。同サービスの構想は今春にスタートして、7月には完成に至った。このよつな短期間で実現した理由は、専門のスキル、ノウハウを持った外部企業への業務委託にある。業務設計全般はアフラックが行ったものの、システム設計、運用体制構築、アプリケーション開発は、リトルソフト(株)に委託した。また表示される地図は、オフィシャルHP上でも実績のある(株)パスコに委託した。

同サービスの案内は、アフラックの営業拠点である全103支社に向けて、10月末に行った上で、11月12日から利用申請の受け付けを開始した。運用は申請から数日後に順次開設をする予定。

「アフラックサービスショップは、実際の来店だけでなく、HPやメールを利用して少しでも多くの接点機会を増やし、対応していくことが重要。年内に同サービスの利用店舗を300店に伸ばしたい」(三浦氏)

同社は今後も、サービスショップやアシエイツの自助努力に頼るだけでなく、より高いサービスレベルを目指してもらうために、保険会社として可能な支援を順次提供していく方針。