

山口県下で最大規模の総合保険代理店

ネクト、内勤・外勤スタッフの情報共有に「LINE WORKS」を導入

既存システムとのAPI連携により窓口への問い合わせを営業担当者に即通知、顧客対応力を向上

ビジネス版 LINE「LINE WORKS」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊、以下 ワークスマバイルジャパン）は、山口県内で保険代理業を展開する株式会社ネクト（本社：山口県山口市、代表取締役：針間 芳昭、以下 ネクト）が「LINE WORKS」を導入したことをお知らせいたします。なお、本件は、「LINE WORKS」のセールス&サポートパートナーである株式会社USEN Smart Works（本社：東京都品川区、代表取締役社長：大下 幸一郎）により提供されます。



生命保険・損害保険を合わせて15社の保険商品を取り扱うネクトには、保険商品に関する連絡事項が各保険会社から頻りに届きます。例えば、台風などの災害発生時には、保険会社から特別措置や特約利用に関する連絡事項が書類で通知されます。これまで、そうした書類を社内で共有するために回覧板を使っていたため、全スタッフが情報を把握するまでに時間がかかっていました。

また、これまで、顧客からの問い合わせに応える内勤の電話対応者と外勤の営業担当者は、電話・メールで情報共有をしていました。しかし、営業担当者が電話を折り返すまでに時間がかかるほか、口頭のやりとりによる聞き漏らしや聞き間違いが発生したり、メールでは営業担当者に情報が伝わっているか確認できないことが業務遂行の妨げとなっていました。

この度の「LINE WORKS」導入により、連絡事項を全スタッフに一斉共有できるようになり、内勤・外勤間でも正確かつ迅速に情報共有ができる環境が実現。また、「トーク」でやり取りを記録できるようになったことで聞き漏らし・聞き間違いがなくなると同時に、メッセージの未読・既読がわかることから営業担当者に情報が伝わっていることを確認できるようになりました。さらに、「LINE WORKS」とCTIシステム^{※1}をBot連携させることで、窓口での受電内容を営業担当者に即座に通知できるようになりました。

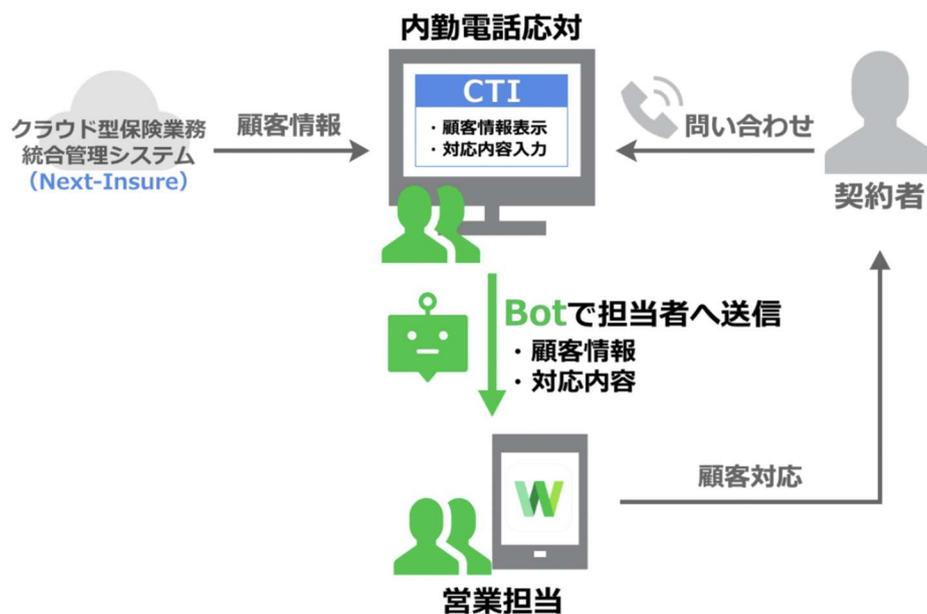
WORKS MOBILE

※1：Computer Telephony Integration（CTI）システム：電話の発着信や通話をヘッドセットの接続されたPCで行える。顧客データベースと連動してPC画面上に通話相手の情報を表示したり、情報を追加したりできる。

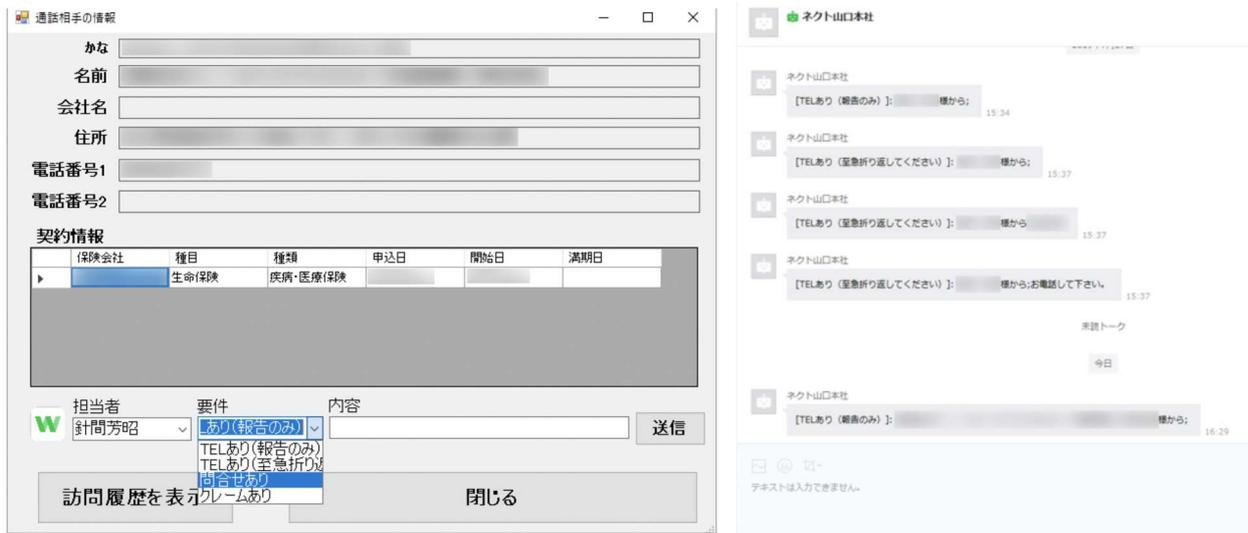
■CTIシステムとの連携について

ネクストでは、有限会社ディー・エヌ・ライフシステムズが提供する保険代理店業クラウド型活動支援システム「Next-Insure」を活用しています。各保険会社のシステムと連動して日報や活動履歴、契約情報などをクラウドで一括管理できるシステムで、顧客からの問い合わせを受電した際には顧客情報をPC画面に自動でポップアップ。「LINE WORKS」とAPI連携させることにより、ポップアップした画面から営業担当者の「LINE WORKS」にチャットボットで「トーク」を送信できるようになります。

CTIとLINE WORKSを連携し 問い合わせ内容を迅速・確実に伝達



「トーク」送信時には要件の定型文を選択できるため、電話対応者の業務効率向上に寄与しており、営業担当者にとっても「TELあり（報告のみ）」「TELあり（至急折り返し）」といった要件から必要な対応を即座に判断できるため、全体的な顧客対応力の向上につながっています。



左：CTI システムのポップアップ画面

右：Bot による通知が届いた「LINE WORKS」画面

今後、ネクトでは、「LINE WORKS」が備える様々な機能を活用しつつ、会社全体での情報・ナレッジ共有の推進を図る予定です。

※ワークスマイルジャパン株式会社 WEB サイトにおいて、ネクトへのインタビューを掲載しております。

<https://line.worksmobile.com/jp/cases/nect-hoken/>

ワークスマイルジャパンは、企業のコミュニケーションや情報共有を円滑にし、業務効率向上に貢献する取り組みを進めてまいります。

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実したグループウェア機能を揃えた「ビジネス版 LINE」です。なじみのあるコミュニケーションアプリ

「LINE」のような使いやすさのため、ユーザーの教育も必要なく、導入したその日から誰でもすぐに使えます。2019年8月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」^{※2}では、2年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

※2：出典 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」

WORKS MOBILE

■会社概要

社名：ワークスマイルジャパン株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立：2015年6月

代表者：代表取締役社長 石黒豊

資本金：55億2,000万円

URL：<https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

■本リリースに関するお問い合わせ先

ワークスマイルジャパン広報事務局（株カケル内）

担当：山崎

TEL：070-4471-4264

Mail：info@kakelu.com