

PEGA DISTRIBUTION MANAGEMENT FOR INSURANCE

専属代理店営業の効率化

保険業界

概要

主な課題

保険会社は、競合他社の価格主導型の直接販売チャンネルに対抗するため、専属流通モデルを改革する必要があります。保険会社は、ビジネス上の協業を容易にするのはもちろんのこと、専属代理店と営業担当者が営業プロセスに価値を提供できることを実証する必要があります。同時に、利益面の成長目標を達成し、次世代の保険募集人を育成しなければなりません。

ペガのソリューション

Pega Distribution Management for Insuranceを利用することで、すべての営業担当者および代理店はトップクラスの業績をあげることができます。高度な分析機能を利用して、それぞれの顧客対応を個別化し、提案を顧客独自のニーズに動的に合わせることができます。バックオフィスとのシームレスな統合により、リアルタイムに営業活動を遂行できるようになります。保険会社は、即応性を実現するペガのインテリジェントな営業プラットフォームを利用することで、生産性を向上させ、長期間にわたって顧客リストの潜在的な有用性を最大限に活用できるようになります。

チャンネル有効化のためのプラットフォーム

米国のある大手保険会社は、200,000名以上の営業担当者と代理店職員をサポートする戦略的な営業プラットフォームを実装するためにペガを採用しました。同社は、取扱商品すべてにわたってクロスセル/アップセルを促進し、営業担当者と代理店の生産性を改善し、既存の営業担当者や代理店との関係性に基づく生産性を維持しながら、事業の成長のために新しい営業担当者と代理店を集めることができるようになりました。

ペガのダイナミック営業ソリューションによるチャンネル生産性の評価

Pega Distribution Management for Insuranceを利用することで、競合他社をリードし、専属チャンネルの生産性を向上させ、営業担当者と代理店が有益な顧客リストを維持および拡張できるようになります。このソリューションは、専属チャンネル固有のニーズに対応できるように設計されており、サイロ化された企業内システムを接続して、保険契約者の価値、ニーズ、傾向に関するデータをリアルタイムに営業担当者に提供します。

ペガは、実用的なインテリジェンスを、実証済みの営業手法やプロセスと融合させ、すべての保険募集人があらゆる営業活動の遂行のために利用できるようにします。保険会社は、付加価値のある営業活動、クロスセル、アップセル、顧客維持に関する個別化された適切な提案、ならびに、それぞれの営業機会固有の特性に合わせて戦略を速やかに調整するためのかつてない即応性によって、チャンネルの有効性を大幅に向上させることができます。

■ 保険募集人の営業能力の強化

ベストプラクティスを慣行化し、保険契約者に対する洞察をインテリジェントな顧客対応プロセスと共に活用して、営業対応を最適化します。Pega Next-Best-Action™は、営業活動、プロセス、提案に関して、コンバージョンの可能性が最も高いと考えられるものをリアルタイムで保険募集人に提供します。

■ フロントオフィスからバックオフィスへ至る営業プロセスの簡素化

手作業による営業プロセスを排除するために、(1) フロントオフィスとバックオフィスを統合して、お客様との対話時における成約を自動化するソリューション、ならびに (2) 営業手続きに必要なすべての営業ツール、プロセス、リソースを提供する統合デスクトップが提供されます。

■ 変化への速やかな対応

簡単に構成し、個別化し、クラウドまたはオンプレミスで展開できるソリューションによって、商品の市場投入までの期間を短縮化し、競争上の課題への迅速な対応を可能にします。Pega Build for Change®技術を活用することで、このソリューションは業務に適したツールを提供し、自動化された営業プロセスを簡単に設計および展開することができます。これによって、企業のベストプラクティスと組織としての目標を反映できます。

PEGA DISTRIBUTION MANAGEMENT FOR INSURANCE

ペガの優位性

保険募集人の営業能力の強化

- エンタープライズリポジトリや360度ビューから事前に取得されたデータを利用して、それぞれの見込み顧客または顧客に対する優れた洞察が可能になります。
- ダイナミック・ビジネスルールとリアルタイムディシジョンングにより、営業活動、プロセス、提案に関して、受け入れられる可能性が最も高そうなアドバイスがタイムリーに提供されます。
- 保険会社は、Pega Next-Best-Action™を利用することで、動的な営業戦略を立案できるようになります。この戦略は、営業担当者がそれぞれの顧客と営業機会に合わせて個別化し、調整することができます。
- 予測分析と適応分析によって、顧客インタラクションを継続的に学習できます。リアルタイムデータを利用して、提案が状況に沿った適切なものになるようにしています。
- 詳細な「What If (もしも…だったら)」シミュレーションにより、テストシナリオを実行して結果をシミュレーションし、顧客リストの潜在的な有効性を最大限に活用することが可能です。
- ビジュアルレポートダッシュボードを使用して、すべてのチャンネル、セグメント、商品にわたって生産性を簡単に監視および追跡することができます。

エンド・ツー・エンドの営業プロセスの効率化

- 標準技術に基づくシステム連携機能が現行システムとの迅速な統合を実現するため、オポチュニティー管理に関するすべてのニーズを一元管理できるようになります。
- お客様との対話時におけるストレートスルーでの成約の自動化により、営業担当者がリアルタイムで営業サポート活動を行えるようになります。

- 組み込みのコンプライアンスルールとプロセスを使用して、企業および政府の規制に対するコンプライアンスが自動的に確保されるようになります。

変化するビジネスニーズとチャンネルニーズへの迅速な適応

- オムニチャンネル管理によって、保険募集人や保険契約者のチャンネル嗜好に対応します。ここでは、チャンネル間で文脈を損なうことなく円滑にインタラクションを継続できます。
- 事前定義済みで変更可能な営業プロセス、ルール、オブジェクトモデル、データモデル、インターフェース、その他アプリケーション資産を利用して、実装期間を短縮することができます。
- クラウド環境とオンプレミス環境の間での透過的な移行が100%可能である単一のプラットフォームで、ルール、プロセス、分析、ケース・マネジメントの統合を実現します。

一連のチャンネル管理機能の活用

- アカウント管理およびコンタクト管理
- リード管理およびオポチュニティー管理
- アカウント、コンタクト、組織、オポチュニティーの360度ビュー
- Eメールやミーティング・キャプチャのためのマイクロソフトOutlook統合
- マーケティングキャンペーン管理、コールスクリプト、Eメールと手紙のテンプレート
- ソーシャルサイトの統合およびモバイルポータルを表示
- テリトリ管理、顧客担当チーム管理
- マネジメント・ダッシュボードと業績予測



Pega Distribution Management for Insuranceは、最適化された戦略によって、保険募集人が有益なビジネスを急速に成長させるお手伝いをします。この戦略は、代理店の効率化を促進し、顧客リストの潜在的な価値を最大限に活用します。