



優秀賞

イーデザイン損害保険株式会社

カスタマーサポートのオペレーション開発と運営の一体化で業務の早期リリースを実現。

イーデザイン損害保険株式会社は、社員の行動指針である「私が変わる、私を変える」を体現し、お客さまへの Value「究極の快適性」「究極の先回り」「究極の安心・安全」「究極の For Me」を提供することで、「事故時の安心だけでなく、事故のない世界そのものを、お客さまと共創する」というミッションの実現を目指している損害保険会社である。

同社は 2023 年 5 月、先行商品の自動車保険「&e（アンディー）」をベースに、アライアンスパートナーのブランドを冠した自動車保険を開発、リリースするプロジェクトを開始した。

プロジェクト以前は新規業務構築において、開発フェーズとオペレーション構築フェーズが分断しており、システムリリース後に開発時のオペレーションの考慮漏れが発見されたり、開発側への修正依頼が必要となるような手戻りが生じたりしていた。また、オペレーション担当者は「開発されたものを使うだけ」というユーザー意識があり、自ら主体的に開発に関わる意識が低いといった課題があった。

本プロジェクトでは、開発フェーズからオペレーション担当者が参画し、レビューやテストには実務担当の SV が参画した。これにより、オペレーションを踏まえた要件定義や検証を実施することができ、手戻りのない開発を実現。オペレーション担当者が開発に関わることでシステムの理解が深まり、オペレーションの早期安定化や、イレギュラーな事象が生じた際の迅速な状況判断、開発側へのスムーズなエスカレーションを実現している。

また、先行商品をベースにオペレーションの大部分をミラー化することで効率的に開発を行い、余力で新たな業務を構築した。具体的には、Web 予約が可能な新規相談窓口の開設や、KCS (Knowledge Center Service) の取り組みに新たにチャレンジしている。

こうした取り組みの成果として、新規業務の立ち上げ期間を大幅に短縮するとともに、研修期間の削減にも成功し、育成コストの削減を実現した。また、オペレーション担当者の業務理解が早期に深まったことで、エスカレーション率が先行商品と比べて減少している。さらに、カスタマー部門の役割を開発まで拡大したことや、オペレーション担当者が KCS 等の新しい取り組みにチャレンジしたことは、業務モチベーションの向上にも大きな効果を発揮した。

以上の通り、本取り組みは新規業務の早期リリースという経営貢献と同社が掲げる行動指針「私が変わる、私を変える」を体現した素晴らしい取り組みであるため、優秀賞と評価した。