

2013年12月16日

報道関係各位

**楽天インシュアランスプランニング株式会社様 導入事例発表**  
**印刷・封入・投函業務をボタン一つでアウトソーシング！**  
**～ すべてのお客様に正確・確実な対応を ～**

日本オプロ株式会社

**日本オプロ株式会社**（本社：東京都港区、代表取締役：里見 一典）は、楽天インシュアランスプランニング株式会社様へ帳票☆クラウド「OPROARTS Prime for Force.com (OPROARTS Prime)」および「OPROARTS Live for Force.com (OPROARTS Live)」を提供した事例を発表いたしました。

国内最大級のインターネット総合保険サイト「楽天の保険」の運営から、生命保険・損害保険の商品企画・販売など、保険に関するビジネスを展開している楽天インシュアランスプランニング株式会社様。

保険選びに悩むお客様と各保険会社とを結ぶ窓口として現在の地位を築き、順調に業績を伸ばし続けています。

その飛躍は、OPROARTS Live for Force.com (OPROARTS Live) と OPROARTS Prime for Force.com (OPROARTS Prime) が欠かせないツールの一つとして支えています。

今回は、楽天インシュアランスプランニング株式会社 サービス開発グループ 部長 藤原 明 様に OPROARTS Live & Prime 導入から稼働までの経緯について伺いました。

**蓄積された顧客データの活用のために IT インフラ再構築へ**

当社の Web サイト「楽天の保険」は、ユーザー様と長期的な関係を築くための情報システム (CRM) として Salesforce の仕組みを利用してきました。ユーザー様からのお問い合わせは年々増加し、「楽天の保険」のスタートから膨大な顧客データが蓄積されています。この膨大なデータをお客様へのサービス向上にどのように活用していくかが目下の課題となり、このたび IT インフラ構築に特化した SCSK 株式会社様をパートナーとして Salesforce のリニューアルを行いました。その過程で OPROARTS Live を選定・導入を行い、現在では、当社とお客様とをつなぐ大事な役割を担っています。

**印刷・封入・投函業務を簡単アウトソーシング！**

ひとつは、各種当社が企画・運営するマネーセミナーのご案内ハガキの印刷です。OPROARTS 導入前は、手作業でハガキを印刷していましたが、導入後は、Salesforce 画面上のボタンを 2 回押すだけで地図情報まで両面印刷できるようになったため、印刷ミスが少なくなり、印刷作業時間を大幅に削減できました。そしてもう一つ、当社のサービスを利用していただいたお客様へ商品券などのノベルティグッズを発送する業務です。これは、多数のお客様にどのノベルティを、どれくらいの金額相当分をお送りするかを正確に自動化・アウトソーシングすることが課題でしたが、OPROARTS Prime の導入により解決。今まで社員の手に頼らざるを得なかった印刷・封入・投函業務

を、OPROARTS Prime と OPROARTS Live を使い分けることで効率的にアウトソーシングすることができました。



### すべてのお客様に正確・確実な対応を

以上のように、OPROARTS 導入とSalesforce のリニューアルにより、効率的なオペレーションを実現することができました。今後は、資料請求の発送対応や各種保険のご提案など、よりセールスポイントに近い部分での活用ができないか、検討していこうと考えています。

### **【主な効果】**

- 社員の作業負担を大幅に削減
- 拡充する顧客対応の充実化
- アウトソーシングによる正確性の向上

### **【楽天インシュアランスプランニング株式会社様事例詳細】**

<http://www.opro.net/customer/rakutenins.html>

### **【その他のユーザー事例紹介】**

<http://www.opro.net/customer/>

### **日本オプロ株式会社概要**

社名： 日本オプロ株式会社  
社長： 里見 一典  
設立： 1997年4月4日  
所在地： 東京都港区芝 3-43-15 芝信三田ビル 6階  
URL： <http://www.opro.net/>

※本リリースに掲載する社名または製品名は、各社の商標または登録商標です。

**本件に関するお問い合わせ先**

日本オプロ株式会社

営業部

e-mail:sales@jp.opro.net

電話:03-5765-6510 / FAX:03-5765-6560