

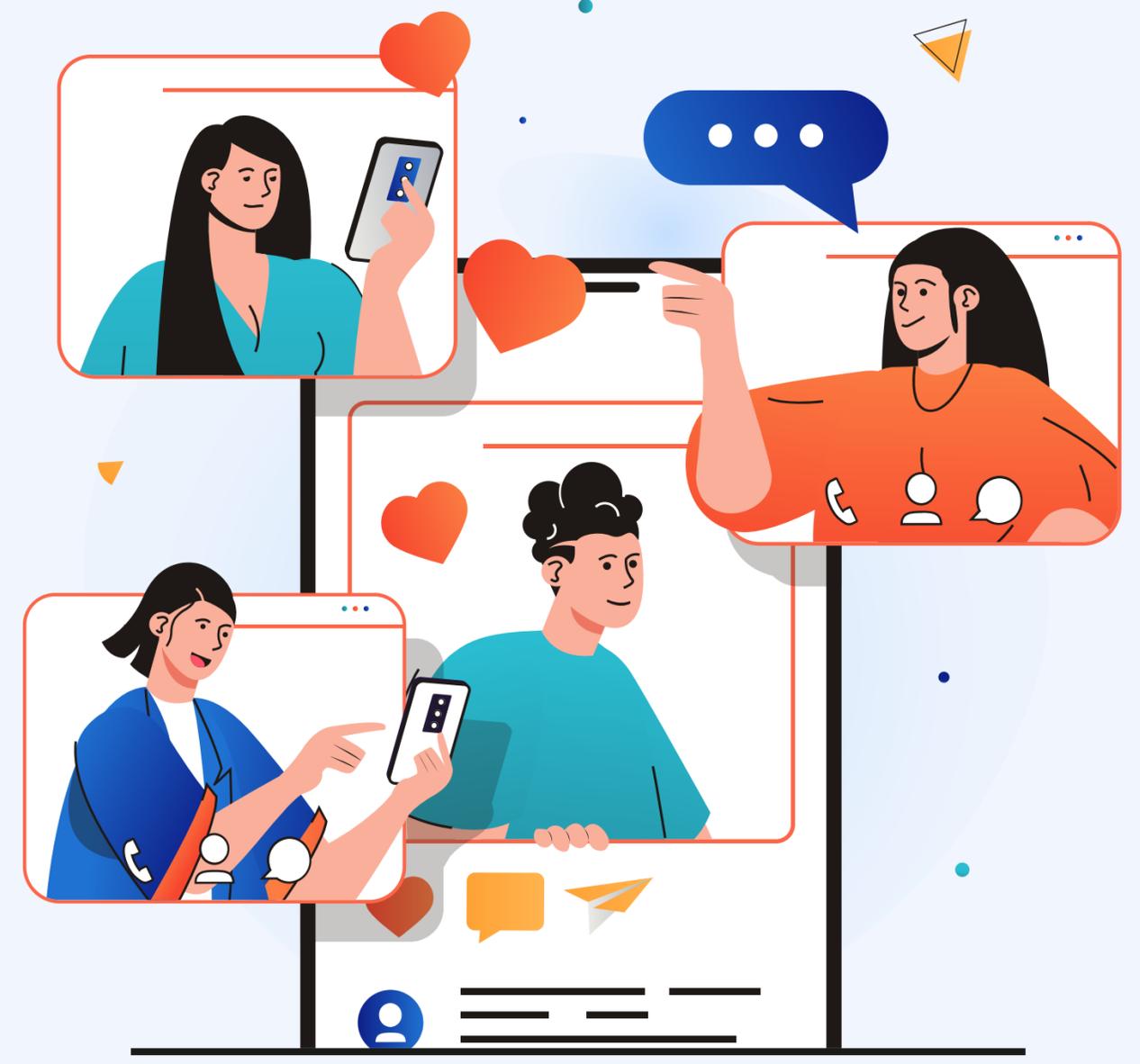
# クラーク・事務担当者向け メールでhokanを学ぼう

〈他社事例編〉

## VOL.12 事故・給付金管理

代理店とお客様の信頼関係を高める事故・給付金管理

hokanを活用する上で欠かせない事故・給付金管理  
に関するポイントを2つお伝えします！





# メモ機能を活用した保険金の受付

メモ・関連付けの活用で  
保険金受付を効果的に！

メモ機能と関連付けを活用し、保険金・給付金管理を効果的に実施しましょう！

## TIPS①専用メモフォーマットの活用

専用フォーマットにより、抜け漏れない受付内容の標準化が可能です！  
メモの通知機能も活用することで、社内のコミュニケーションも活発に！

## TIPS②契約情報の関連付けによる該当契約ごとの情報管理

対応した際には、該当契約を紐づけることで詳細の契約情報を入力せずともhokanの契約情報をすぐ確認し、履歴が蓄積されていきます！

## APPENDIX

# 「保険金・給付金」 メモフォーマット

保険金・給付金手続き

1件の関連するデータ

タイトル

お客様からアログした内容や、提案内容などを入力...

対応者: 湊 柗一郎 (自: 対応日時: 2024年04月18日) 10:44

ファイルをアップロード

保険種類

医療 × 火災 ×

支払事由発生日

2024年04月18日

お客様の状況

・〇〇〇〇により入院することになったため、医療保険を、  
・家財の、

対応手段

電話 ×

同席者

通知を送信する ユーザー 検索

メモを保存

**<テキスト入力欄>**  
お客様との対話内容や右欄に書ききれない内容を記載します。

**<設定項目>**

- ・ 保険種類 (死亡、医療、がん、火災、傷害 etc...)
- ・ 支払い事由発生日 (日付入力)
- ・ お客様の状況 (現在のご状況の自由記録)
- ・ 対応手段 (訪問、電話、メール etc..)
- ・ 同席者

hokanにて右記「保険金・給付金手続き」メモフォーマットを準備しております。  
設定ご希望の場合は、チャットよりご相談ください。

↑ 募集人への共有や顧客対応を依頼したい場合は通知の活用を忘れずに！！

# APPENDIX

## 該当契約の関連付け

保険金・給付金手続き

1件の関連するデータ

タイトル

お客様からヒアリングした内容や、提案内容などを入力...

通知を送信する ユーザー 検索



### 関連するデータ

関連する契約

証券番号で検索

列を編集 要約表示 リスト表示

<input type="checkbox"/>	保険会社 証券番号-枝番	保険種目/保険種類 主契約名	始期日 満期日	払込方法 分割保険料/合計保険料	契約者名
<input checked="" type="checkbox"/>	メットライフ生命 FIRE000050	火災 住宅火災	2023年09月07日 2026年09月21日	未設定 ¥9,140 ¥1,000,000,000	大谷 翔平
<input checked="" type="checkbox"/>	メットライフ生命 LIFE	生命 終身保険	2023年09月07日 -	未設定 -	大谷 翔平
<input type="checkbox"/>	AIG損保 INJURY0019	傷害（含、所得補償、 市民交通傷害、第三分 野） 医療総合保険	2020年07月31日 2030年07月31日	一般分割 ¥4,190 ¥50,280	大谷 翔平

3件 < 1 > 1ページあたり 20

保存 キャンセル

 該当する契約情報を紐付けておくことで振り返りを容易にし、契約詳細を記録せずに内容だけ入力することが可能です

Appendixは下記ヘルプをご参照ください。

- ・メモ/ToDoの項目をカスタマイズする：[リンク](#)
- ・メモ作成時にグループ・ユーザーに通知する：[リンク](#)
- ・メモに関連情報を紐づける：[リンク](#)

# 2

## 「事故・給付金」プロジェクトの活用

長期化しやすい対応は  
プロジェクトがおすすめ！

対応が長期化しやすい事故や給付金請求については、プロジェクトでの進捗管理が便利です！

### TIPS①プロジェクトステージによる事故のプロセス管理

損保代理店の強みのひとつである事故対応！

保険会社任せではなく、自社でステータスを管理し事故対応力を高めましょう！

### TIPS②更なるアップセル提案の布石にも！？

事故をきっかけに、保障が足りないことを認識されるお客様も多いはず！

事故のプロセス管理+αで、新規提案の機会も逃さずフォローしましょう

# APPENDIX

## 「事故管理」プロジェクト

ホーム 顧客 申込 契約 カレンダー ToDo 意向把握 プロジェクト アクティビティ

株式会社hokan 石野 太一

すべてのプロジェクト [hokan3.0] 事故対応管理 検索条件を選択

プロジェクト設定 チケット作成

タイトルで検索 顧客名で検索 電話番号で検索 担当者を選択(0/6) チケットを検索

2024年5月

アクション

事故受付 (2) 事故報告完了 (1) 経過報告 (2) 保険金請求書類の取付完了 保険会社対応中 契約者確認・報告 (1) 支払完了 (1) 免責・無責

**新提案** 火災

保険 3太郎  
顧客名: 保険 3太郎  
担当者: 石野 太一  
保険種目:  
保険種類:  
保険会社: 東京海上日動あんしん生命

火災

小島 拓也  
顧客名: 小島 拓也  
担当者: 石野 太一  
保険種目: 傷害 (含、所得補償、市民...  
保険種類: 国内旅行傷害  
保険会社: あいおいニッセイ同和  
事故発生日時: 2022年11月17日 10:45  
事故管理No.:  
支払い保険金:  
事故受付日時: 2022年11月16日 10:45  
事故内容:  
状況:

**<タグのTIPS>**  
アップセル対応があるチケットは、「新提案」タグをつけておくことで、フォロー可能です

プロジェクトの設定方法は下記ヘルプをご参照ください。

- ・新しいプロジェクトを追加する：[リンク](#)
- ・ステージを設定する：[リンク](#)
- ・タグを設定する：[リンク](#)