



INFINITY

操作マニュアル

Ver.1.66 2026 年 6 月 1 日

株式会社トラストマネジメント

目次

1. はじめに	3
A) システム導入の目的	3
B) 本システムの主な特徴と運用方針	3
C) 利用者のお願ひ	3
💡 お困りのときは？（Salesforce 公式ヘルプの活用方法）	4
ログイン	5
ライセンスの割り当て	6
2. 画面の基本構成	7
① アプリケーションランチャー	7
② メニュータブ	8
③ 検索ボックス	10
④ グローバルアクション	10
⑤ Infinity 案件管理メニュー	11
⑥ 意向把握シート点検状況	15
⑦ Chatter	15
⑧ TODO 割り当て状況	16
3. 取引先の作成と編集	17
4. 商談の作成と編集	18
① 新規商談	19
② 更新商談	19
5. 商談のフェーズ	19
6. 意向把握シート	24
7. お客様の声と事故	25
8. 推奨商品の選択と記録	27
9. その他	28
A, 家族(関連会社)の作成	28
B, 契約変更記録（異動記録）	29
C, TODO の割り当て	30
D, 複数 TODO 割り当てのレコードページへの設置	30

1. はじめに

A) システム導入の目的

本システムは、保険募集プロセス、顧客管理、契約管理、各種コンプライアンス対応（意向把握・推奨提案・研修履歴など）を Salesforce 上で一元化し、業務の効率化と品質向上を図るための基盤です。日々の業務データを正確に集約・可視化することで、情報の属人化を防ぎ、組織全体で迅速かつ一貫性のある顧客対応を実現します。また、多様化する顧客ニーズや厳格化する規制環境に対応し、「正確・迅速・安全」な組織的オペレーションの確立を目指します。

B) 本システムの主な特徴と運用方針

本システムでは、日々の業務を迷いなく、正確に遂行するために以下の設計を取り入れています。

「次何をすればよいか」がひと目でわかる設計

入力されたデータやステータスの状態に応じて商談などのフェーズが自動で進行します。

フェーズの進行に伴い、次のフェーズで必要となる項目が自動的に表示されるため、迷うことなくスムーズに業務を進めることができます。これにより、担当者によるプロセスの抜け漏れを防ぎ、標準化された高い品質の業務遂行が可能となります。

「取引先」を起点とした 360 度情報管理

すべての顧客情報は「取引先（法人・個人）」を中心に集約されます。

取引先から商談・お客様の声・事故・契約詳細・タスク（TODO）など、すべてが紐づくため、お客さまとの接点や現在の状況をいつでもワンストップで正確に把握できます。過去の折衝履歴や社内共有事項も即座に確認できるため、担当者変更時などの引き継ぎもスムーズに行えます。

コンプライアンスと正確な証跡管理の徹底

高齢者契約や変額・外貨建保険などの「要注意契約」の管理、推奨提案のプロセス記録、保険会社の e-ラーニングを含む「研修」の受講管理などをシステム上で一元化しています。法令および社内規定に基づく適正な運用と証跡の保存を徹底し、万全のコンプライアンス体制を構築します。

C) 利用者のお願い

正確なデータ入力とステータス更新は、チーム全体の業務円滑化とトラブル防止に直結します。

日々の業務の起点：ログイン後の「ホーム画面」や「TODO 一覧」を起点として活用してください。

リアルタイムな更新：商談や折衝の進捗があった際は、速やかにステータスを更新してください。

確実なプロセスの遵守：自己流の運用を避け、定められた手順に沿った確実な運用をお願いします。

システム操作に関する不明点やエラーが発生した場合は、株式会社トラストマネジメントまでお問い合わせください。

💡 お困りのときは？（Salesforce 公式ヘルプの活用方法）

操作方法やエラーで困ったときは、自社のサポートフォームだけでなく、Salesforce 公式ヘルプを検索していただくと、仕様や解決策を素早く見つけることができます。ぜひご活用ください。

🔗 Salesforce 公式ヘルプサイト (<https://help.salesforce.com/s/?language=ja>)

🔍 公式ヘルプの効率的な検索のコツ

公式ヘルプの検索窓でキーワードを入力する際は、以下のコツを使うと目的の記事にたどり着きやすくなります。

① 機能の正式名称で検索する

- ✕ 「データの取り込み」「一括登録」
- 「データローダー」 / 「インポートウィザード」

② エラーメッセージや画面の項目名で検索する

エラーが発生した場合は、メッセージ文言（の一部）や、表示されている項目の正確な名称をそのまま検索窓に入力すると、該当するトラブルシューティング記事が見つかりやすいです。

③ 検索結果の絞り込み機能を使う

検索結果の左側にあるフィルターで「ドキュメント（マニュアル）」や「リリースノート」などを切り替えると、知りたい情報に素早くアクセスできます。

公式ヘルプを見ても解決しない場合や、Infinity の設定・不具合に関するお問い合わせは、以下のよりご連絡ください。

http://www.trust-mgt.biz/Infinity_UserSupport/UserSupport.html

ログイン

- ① ブラウザの起動：Google Chrome または Microsoft Edge などのウェブブラウザを開き、メールで案内された「専用 URL」にアクセスします。
- ② パスワードの設定：画面中央に表示されるログイン画面で、パスワード規則に従って「パスワード」を設定、同様に「確認パスワード」も入力します。
- ③ ログインボタンのクリック



<Salesforce Authenticator の設定方法>

Salesforce への安全なログインと、多要素認証（MFA）のために「Salesforce Authenticator」アプリのインストールと連携設定が必要です。

A) アプリのインストール

お使いのスマートフォンに、以下のアプリをインストールしてください。

- ・ **iOS の方:** App Store で「Salesforce Authenticator」を検索
- ・ **Android の方:** Google Play ストアで「Salesforce Authenticator」を検索

B) Salesforce 側での接続設定

PC で Salesforce にログインし、以下の手順で設定を行います。

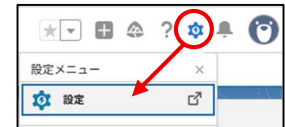
- (1) Salesforce 画面右上の「プロフィールアイコン」をクリックし、「設定」を選択します。
- (2) 左側のメニューで「私の個人情報」内の「高度なユーザの詳細」をクリックします。
- (3) 「アプリケーション登録: Salesforce Authenticator」の欄にある「登録」をクリックします。

C) スマートフォンとの接続

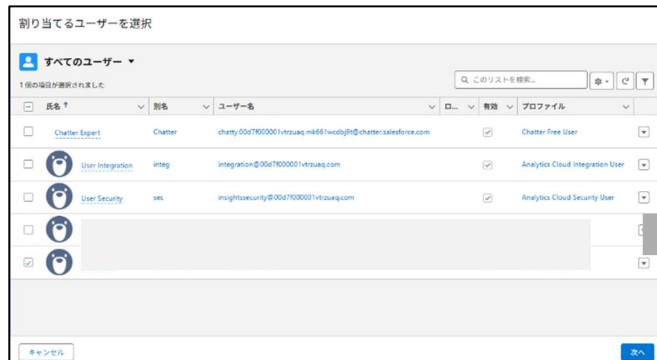
- (1) PC 画面に「2 語のフレーズ（例：apple banana）」が表示されます。
- (2) スマートフォンの「Salesforce Authenticator」アプリを起動します。
- (3) アプリ内の「アカウントを追加」ボタンをタップします。
- (4) PC 画面に表示されている「2 語のフレーズ」をスマホの入力欄に入力します。
- (5) 接続が完了すると、今後ログイン時にスマートフォンへ通知が届くようになります。

ライセンスの割り当て

- (1) 画面右上の歯車マークから「設定」を選択
- (2) クイック検索ボックスに「権限セット」と入力し、権限セットを開きます
- (3) 権限セット名「Infinity26」を選択し、「割り当ての管理」をクリック

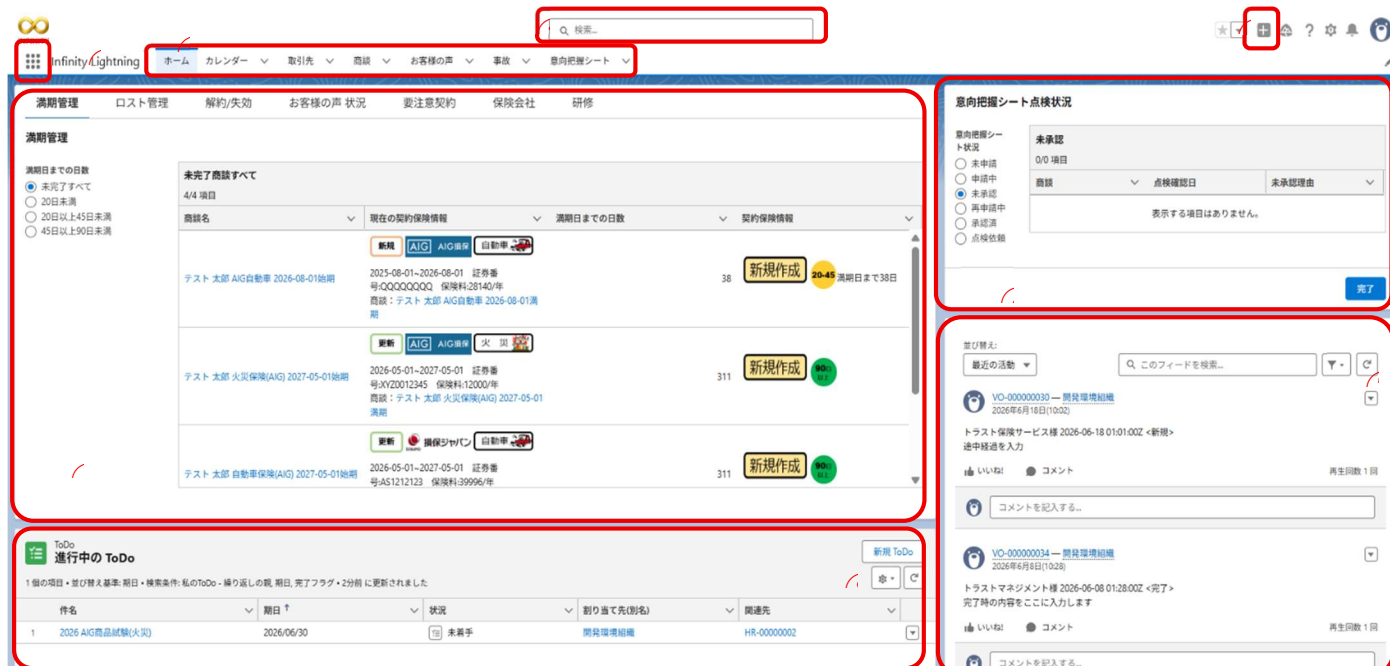


- (4) 「割り当ての追加」ボタンを押し、ユーザーを選択し「次へ」
- (5) 有効期限を設定して「割り当て」ボタンをクリック



2. 画面の基本構成

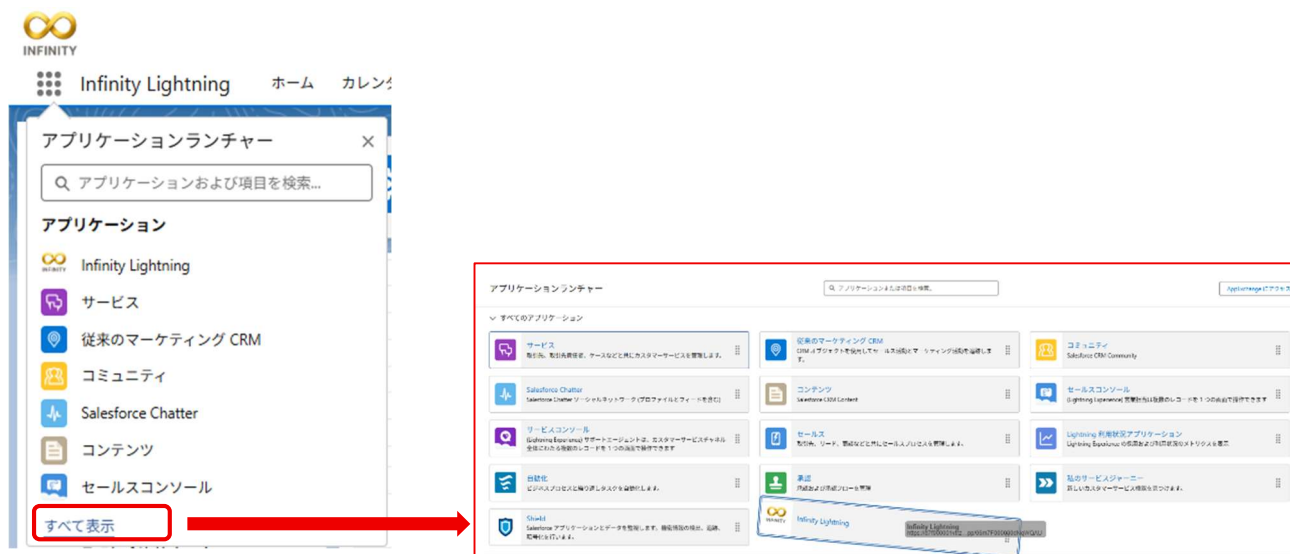
Infinity では、日々の業務効率を高め、必要な情報やメニューに素早くアクセスできるように、画面全体をレイアウトしています。各種名称とメニューについて説明をします



① アプリケーションランチャー

アプリケーションランチャーは Salesforce で利用可能なアプリケーションや項目（オブジェクト）へ素早くアクセスするための機能です。Infinity が画面上に表示されていない・見当たらないときは、このアプリケーションランチャーから選択して呼び出すことができます。

Infinity メニュータブが表示されないときは、 をクリックし、「Infinity Lightning」を選択してください。表示されないときは「すべて表示」をクリックし、「Infinity Lightning」を選択します。



ドラッグ&ドロップで先頭に移動することができます

② メニュータブ

画面上部に配置されているメニュータブは、各種オブジェクトや主要な機能、一覧画面へ素早くアクセスするための機能です。Infinity Lightning のメニュータブは以下のとおりです。



メニュータブの右側  マークからカスタマイズすることも可能です。

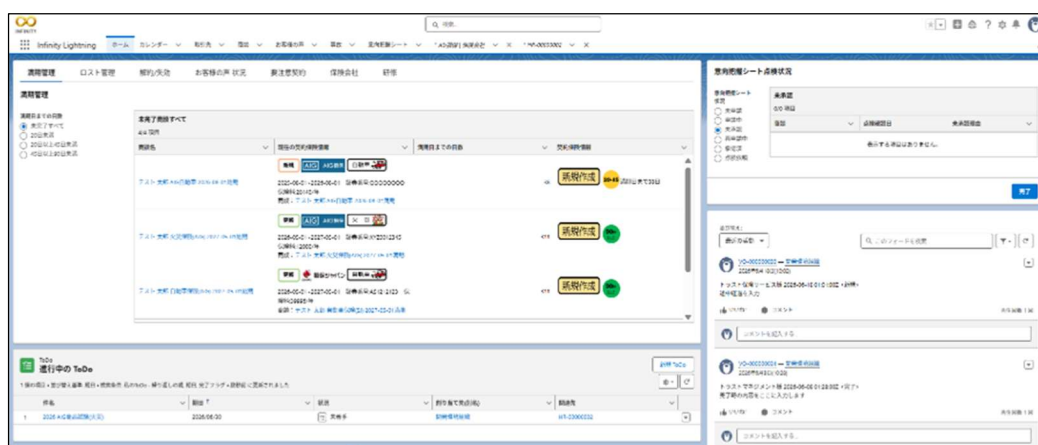
頻繁に使用する項目をタブとして常時表示したり、必要に応じてその他の機能（オブジェクト）を切り替えて効率的に作業を進めることが可能です。

・ [ホーム]

ホーム画面は、システムにログインした際に最初に表示される「業務の拠点」です。

日々の業務を効率的かつ漏れなく遂行するため、必要な情報や機能が整理されて配置されています。

ログイン後にまず確認すべき最新情報や、自身が取り組むべきタスクが自動的に集約されるため、

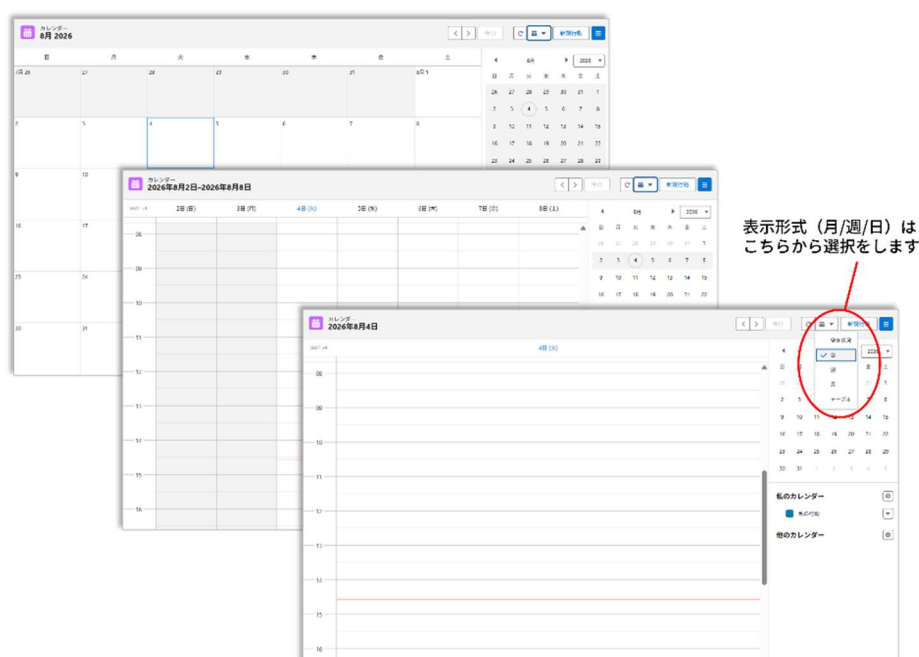


スムーズに業務を開始できます。

画面をあちこち移動することなく、その日の優先順位を確認し、必要な操作へ最短距離でアクセスできるよう設計されています。

・ [カレンダー]

「カレンダー」機能では、お客さまとの面談予定や社内会議など、日々の業務スケジュールを効率的に管理・確認することができます。商談や各種活動（タスクや行動）をカレンダーに紐づけることで、顧客対応の予定を漏れなく管理し、計画的な営業活動をサポートします。



チームメンバーの予定を確認することも可能なため、会議の設定や同行の調整などをスムーズに行うことができます。

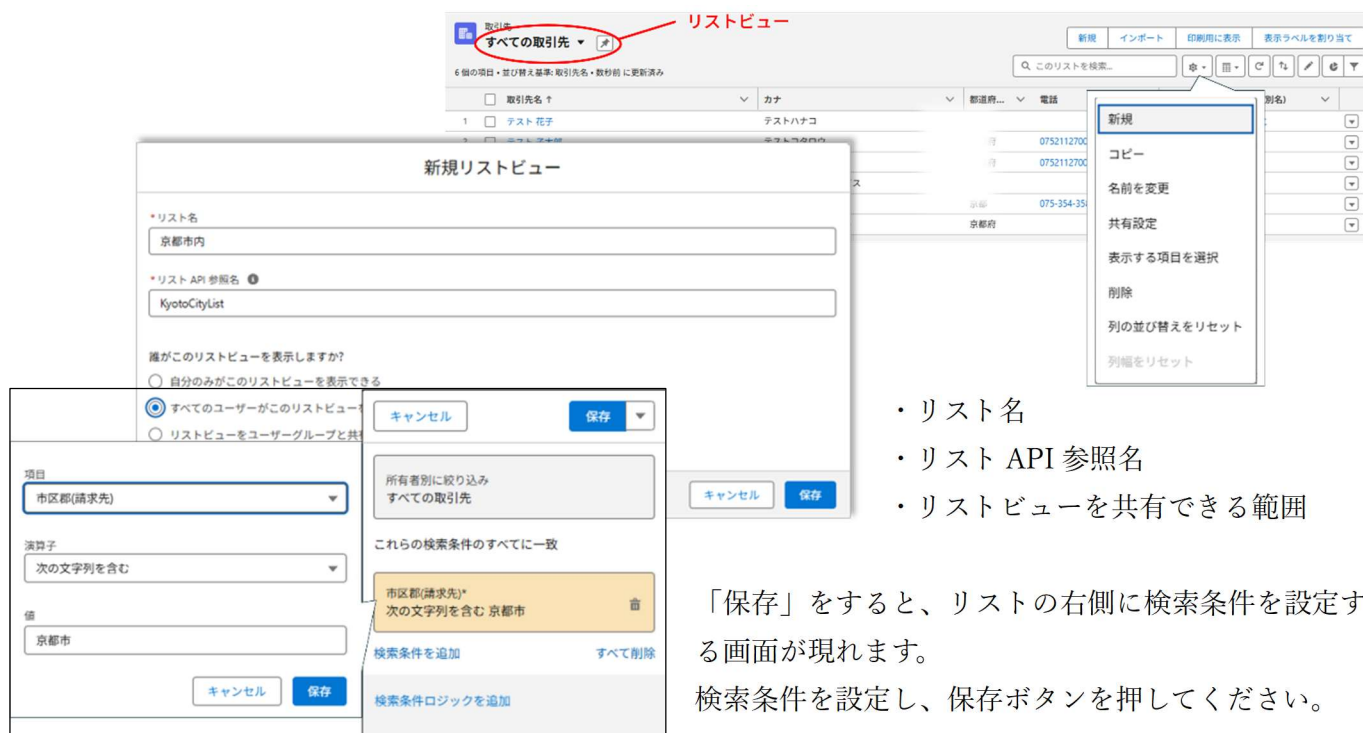
・ [取引先] [商談] [お客様の声] [事故] [意向把握シート] [推奨提案記録]

各オブジェクトのタブをクリックすることで、登録されているレコード（データ）の一覧を表示し、業務に必要な情報を効率的に検索・抽出することができます。

メニュータブから各オブジェクト（「商談」「お客様の声」「顧客」など）を選択することで、そのオブジェクトに登録されているレコードの一覧画面へ遷移します。

一覧画面では「リストビュー」機能を使用し、表示するデータの条件を自由に絞り込むことができます。「来月が満期の契約のみ」「未対応のお客様の声のみ」「特定の担当者の商談のみ」といった条件を保存しておくことで、必要なデータにワンクリックでアクセス可能です。

リストビューは、歯車マーク（設定マーク）から作成します。



- ・ リスト名
- ・ リスト API 参照名
- ・ リストビューを共有できる範囲

「保存」をすると、リストの右側に検索条件を設定する画面が現れます。

検索条件を設定し、保存ボタンを押してください。

③ 検索ボックス



Salesforce 画面の上部に常時配置されている検索ボックス（グローバル検索）は、システム全体から必要な情報やレコードを素早く見つけるための機能です。取引先（顧客）、商談、お客様の声、ファイルなど、異なるオブジェクトのデータを個別に探すことなく、キーワードを入力するだけでまとめて横断的に検索できます。



探したい顧客名や証券番号など、キーワードを入力して候補一覧から選択するだけで、目的のレコード詳細画面へダイレクトに移動できるため、日常的な情報検索の時間を大幅に短縮できます。

④ グローバルアクション

グローバルアクションは、Salesforce のどの画面（ページ）にいても、現在開いているページを移動することなく、素早く特定の操作やレコード作成を行える機能です。

Infinity ではグローバルアクションで「新規取引先」または「新規個人取引先」の作成を実行できるように設定しています。



取引先の作成についての詳細は「取引先の作成と編集」をクリックしてください。

⑤ Infinity 案件管理メニュー

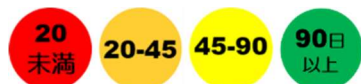
日々の営業活動や契約・顧客対応にかかわる各種データの管理を効率化するためのメニューです。用途に応じてご活用ください。

・ 満期管理

保険契約の満期に関する情報を管理し、適切な時期の更新案内や見直し提案につなげます。満期のタイミングを正確に把握することで、お客さまの状況に合わせた最適な更新案内や、保障内容の見直し提案をスムーズに行うことができます。

満期管理等	ロスト管理	解約/失効	お客様の声 状況	要注意契約	保険会社	研修
満期管理						
満期日までの日数 ☒ 未完了すべて ☐ 20日未満 ☐ 20日以上45日未満 ☐ 45日以上90日未満						
未完了商談すべて 5/5 項目						
商談名	現在の契約保険情報	満期日までの日数	契約保険情報			
テスト 太郎 AIG自動車 2026-08-01始期	新規 AIG AIG自動車 自動車 2025-08-01~2026-08-01 証券番号: QQQQQQQQ 保険料: 28140/年 商談: テスト 太郎 AIG自動車 2026-08-01満期	-3	新規作成 20日未満	満期日まで-3日		
テスト 太郎 火災保険(AIG) 2027-05-01始期	更新 AIG AIG火災 火災 2026-05-01~2027-05-01 証券番号: XY20012345 保険料: 12000/年 商談: テスト 太郎 火災保険(AIG) 2027-05-01満期	270	新規作成 90日以上			
テスト 太郎 自動車保険(AIG) 2027-05-01始期	更新 損保ジャパン 自動車 2026-05-01~2027-05-01 証券番号: AS1212123 保険料: 39996/年	270	新規作成 90日以上			

満期日まで 90 日未満の未完了商談を表示します。



未完了商談には満期日までの日数に応じてアイコンが表示されます。

・ ロスト管理

失注や見送りとなった商談・案件の経緯や理由を管理し、今後の営業活動の改善に役立てます。

満期管理等	ロスト管理	解約/失効	お客様の声 状況	要注意契約	保険会社	研修
商談 ロスト商談 1 個の項目・並び替え基準: 不継続確認日・検索条件: すべての商談・フェーズ・数秒前に更新済み						
商談名	取引先名	完了予定日	契約保険情報	不継続確認日	不継続理由	商談所有者(別名)
1 テスト 花子 AIG傷害医療 2027-07-01始期	テスト 花子	2027/06/11	ロスト 2027-05-01	2027/05/01	他社で契約済	開発環境組織

契約に至らなかった商談を「ロスト（失注・見送り）」としてステータスを移行し、対象となった案件の情報を整理して記録し、失注となった背景や理由を管理・蓄積することで、今後の営業戦略の改善や、見直し・アプローチの精度向上に役立てます。

・ 解約/失効

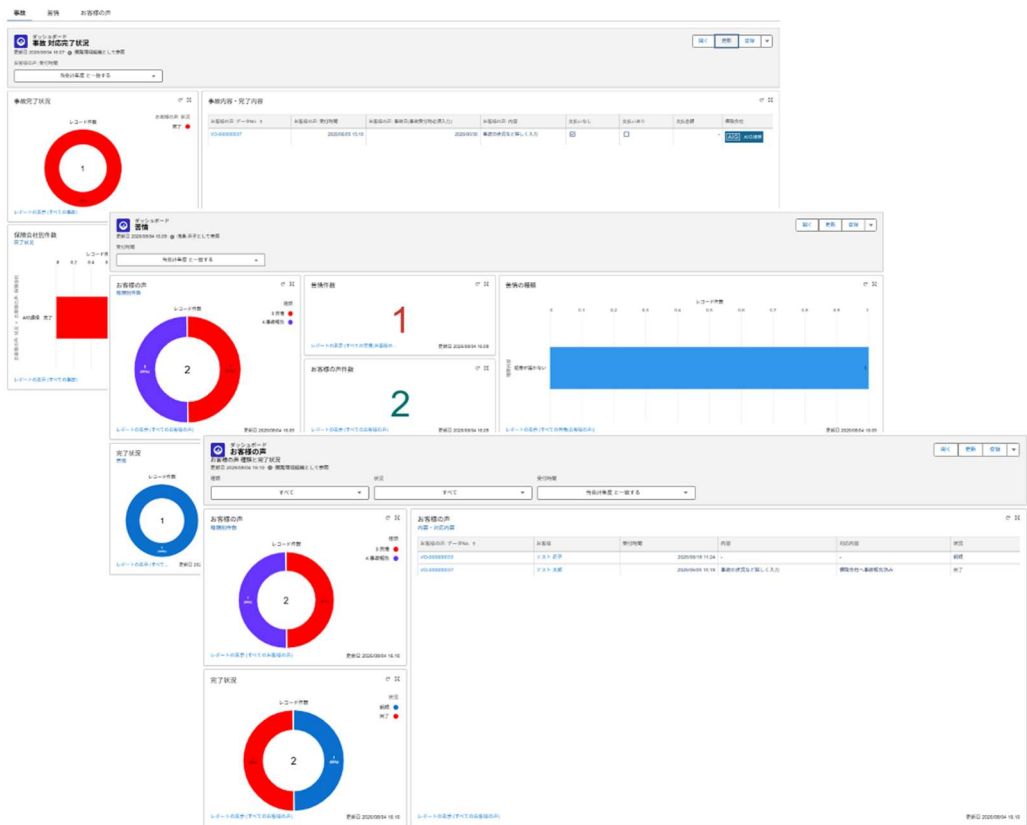
契約の解約および失効となった案件の情報を集約し、ステータスの把握と管理を行います。解約や失効が発生した案件のステータスを正確に移行・登録し、該当する契約の情報を集約して管理します。



現在の契約状態を常に最新の状態で維持することで、顧客対応時における誤認を防ぎ、適切な履歴管理を行います。

・ お客様の声 状況

お客様から寄せられたご意見やご要望などの「お客様の声」に対する対応・進行状況を管理します。寄せられた声の内容に対し、現在「どの段階まで対応が進んでいるか（未対応・対応中・完了など）」のステータスを登録・管理し、対応の抜け漏れを防ぎます。顧客からのフィードバックやその対応履歴を関係者間で共有することで、チーム全体で迅速かつ一貫性のあるサポートやサービス改善につなげることができます。



・ 要注意契約

特別な注意が必要な契約やリスクのある商談情報を一元管理し、トラブルの未然防止やフォローアップを徹底します。

トラブルの懸念がある契約や、過去にクレーム・特別な条件が発生した案件、慎重な対応が必要な顧客との契約情報をリストアップして管理します。対象となる契約を可視化することで、見落としを 방지、スタッフ間での情報共有を徹底。問題の芽を早期に摘み取り、適切な対応やきめ細やかなフォローアップを実現します。

【高齢者契約】

対象	70 歳以上（または各保険会社・代理店が定める年齢以上）の契約者
留意点	保険商品の仕組みやリスクについて、ご本人が十分に理解できているかを確認する必要があります。ご家族の同席を求める、意向把握をより丁寧に行う、理解度確認シートを活用するなど、誤認防止のための特別な配慮が求められます。

【自動更新契約】

対象	保険期間の終了時に、自動的に継続される契約
留意点	自動更新されることで、年齢による保険料の改定や保障内容の変化が発生する場合があります。更新時期が近づいた際、お客さまの現状のニーズと合致しているか、保障内容が重複していないかなどを定期的に見直す必要があります。

【非対面契約】

対象	郵送やインターネットを通じた募集など、募集人と直接対面せずに締結する契約
留意点	対面ではないため、重要事項説明の不備や意思確認の曖昧が生じやすい傾向があります。意向把握シートのやり取りを記録に残す、電話での補足説明を行うなど、正確な情報伝達がなされたことの証跡管理を徹底してください。

【特定保険（変額保険・外貨建）】

対象	市場リスク（株価や為替の変動）が伴う投資性の高い保険商品
留意点	運用次第で元本割れのリスクがあるため、お客さまの投資経験、知識、資産状況などを踏まえた適合性の確認が必須です。利益だけでなく、想定されるリスクや損失の可能性について十分な説明を行い、納得の上でご加入いただけるよう努めてください。

【自己・特定契約】

対象	募集人自身や、その近親者、特定の関係者を契約者とする契約
留意点	不当な手数料の取得や契約の不正操作を疑われないよう、社内規定に基づいた適切な報告・審査が必要です。特別な管理下で契約手続きが行われるため、社内のコンプライアンス遵守の手順を厳守してください。

・ 保険会社

Infinity で取り扱う各保険会社に関する情報を一元管理するための機能です。

各保険会社の連絡先、担当者情報、取り扱い商品、重要事項説明資料などを整理して登録することができます。



Infinity では、商談等の契約詳細画面において、視認性を高めるために保険会社のロゴ画像をアイコン表示しています。

これらのリソース設定も「保険会社」管理機能にて一括管理されています。

- ・ 略称：商談名作成時に使用します
- ・ ResouceImage：商談の詳細表示項目で使用します。(静的リソース名)

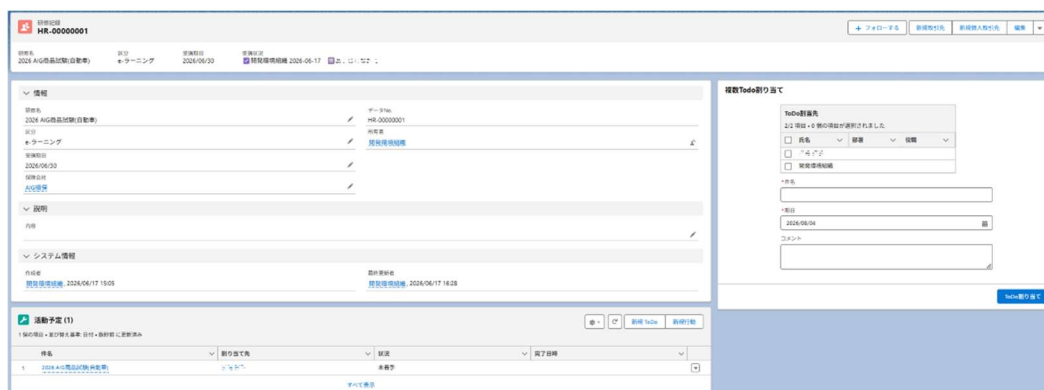
・ 研修

社内内で実施される各種研修の受講状況や、各保険会社のシステム等で実施される「受講必須の e-ラーニング」についての管理を行い、募集人のスキルアップおよびコンプライアンスの遵守をサポートするための機能です。

必修のコンプライアンス研修や商品・業務に関する各種研修の受講スケジュール、現在の進捗状況（未受講・受講中・完了）を一覧で確認できます。

保険募集人に求められる法改正や社内規定、専門知識に関する研修履歴を適切に管理・記録することで、組織全体のスキル水準を均一に保ち、質の高いサービス提供につなげます。

① 「新規」 ボタンから研修記録を作成します。



② 受講必須の研修等を作成したら、画面右側から TODO の割り当てをします。

③ 募集人は、受講が完了したら TODO を完了させることで、受講状況を「完了」にすることができます。(☒ 受講完了〈完了日〉 ☐ 受講未完了)

研修記録 すべて選択							
3 個の項目・並び替え基準: データNo.・検索条件: すべての研修記録・最終前 に更新済み							
☐	データNo. ↑	研修名	区分	受講期日	受講状況	内容	作成日
☐	HR-00000000	AIU研修	コンプライアンス	2017/09/26			2017/09/26 17:11
☐	HR-00000001	2026 AIG商品試験(自動車)	e-ラーニング	2026/06/30	☒ 開発環境組 2026-06-17 ☒ 開発環境組 2026-07-29		2026/06/17 15:05
☐	HR-00000002	2026 AIG商品試験(火災)	e-ラーニング	2026/06/30	☒ 開発環境組 2026-07-29 ☒ 開発環境組 2026-07-29		2026/06/17 15:59

⑥ 意向把握シート点検状況

商談（意向把握シート）の申請状況を可視化し、適正なプロセスを担保するための管理画面です。

自身の申請状況の確認に加え、承認を依頼されている案件にアクセスすることができます。

Infinity では、商談(意向把握シート)ごとに、上長に承認申請を提出することができます。

【意向把握シート点検状況】

点検状況	
未申請	上長への承認申請を行っていない状態です。内容を確認のうえ、申請手続きを行う必要があります
申請中	作成した商談(意向把握シート)の内容を上長に対して承認申請し、現在上長による確認・審査を待っている状態です
未承認	申請された内容に不備や修正すべき点が見つかったため、上長により承認されず、作成者に差し戻された状態です。指摘事項を確認・修正した上で、再度対応を行います
再申請中	差戻しとなった内容を修正し、再び上長へ承認の依頼（再申請）を行って審査を待っている状態です
承認済	上長による内容の確認・審査が完了し、正式に承認された状態です 点検者コメントを確認してください
点検依頼 (上長)	上長として承認を依頼されている案件が一覧表示されます。内容を確認し、適宜「承認」または「差戻し」などの対応を行います

⑦ Chatter

Chatter は、Salesforce 上で社内メンバーとリアルタイムにコミュニケーションを取り、情報を共有するための機能です。Infinity では、「お客様の声」に登録された情報を Chatter に投稿・表示させることで、お客様の声の情報や進捗状況をスピーディーに共有できますので、対応漏れや確認漏れを防止することができます。

お客様の声ナンバー(VO-XXXXXX)にマウスカーソルを合わせると、お客様の声の種類や完了状況を表示することができます。

クリックすると該当のお客様の声が表示されますので、追加対応等があれば適宜入力・保存してください。

⑧ TODO 割り当て状況

TODO 一覧は、自身に割り当てられたタスクや期限付きの業務項目を管理し、日々の作業漏れを防ぐための機能です。顧客への折り返し連絡、必要書類の送付、商談後のフォローアップなど、自身が実行すべき業務をリスト形式で確認できます。

Infinity で作成できる TODO は以下の 3 種類です。

種類	特徴・使用	活用シーン
単独 TODO	特定の担当者 1 名だけに割り当てる通常の TODO タスク	担当者が 1 人に確定している個別対応、個別確認、ルーティン業務など
複数 TODO	選択した対象メンバー全員に対し、同じ内容を一齐に作成する TODO タスク	メンバー全員が各自で期日までに必ず完了させる必要がある業務 (例: 全員必須の研修受講、月次報告書の提出など)
共有 TODO	タスクを 1 件作成し、チーム全員で共有する TODO タスク	「手が空いている人が対応する」「最初に気づいた人が対応する」問い合わせ対応や、代表メール処理など未割り当ての作業

特定の商談や顧客情報に紐づいたタスクを作成・表示できるため、どのような業務がどの案件に関連しているのかを直感的に理解でき、迅速な対応をサポートします。

完了したタスクを選択し、完了させてください。

※ TODO の作成についての詳細は P.30「TODO の割り当て」を参照してください。

※ TODO の割り当てを簡単に行うためのコンポーネントは、「商談」や「お客様の声」等にも設置することができます。(詳細は P.31「TODO 割り当てのレコードページへの設置」を参照してください。)

3. 取引先の作成と編集

「取引先」は、保険契約者や見込み客である個人のお客さま、または法人顧客の基本情報を一元管理するための中心的な機能（オブジェクト）です。氏名や企業名、住所、連絡先などの基本情報に加え、個人の場合は家族構成や属性情報などをまとめて登録・管理します。

取引先レコードを起点として、過去・現在の商談、保有する保険契約、お客様の声、TODO（タスク）、チャターでのやり取りなど、すべての履歴が紐づいて集約されます。

顧客からの問い合わせ時や訪問前などに「取引先」画面を確認するだけで、その方とのこれまでの接点や契約状況を瞬時に把握でき、スムーズで一貫性のある対応や提案をサポートします。



登録済みの取引先は検索ボックスから検索し表示します。(P.10 検索ボックス 参照)

取引先が登録されていないときは、グローバルアクションから「新規取引先」または「新規個人取引先」を作成します。(P.10 グローバルアクション 参照)

「取引先」オブジェクトでは、お客さまの属性に合わせて「法人取引先」と「個人取引先」の2つの種別に分けて情報を管理します。それぞれの特徴と管理項目は以下の通りです。

	法人取引先	個人取引先
対象	企業、団体、個人事業主などの法人格を持つお客さま	個人のお客さま
項目	社名（商号）、法人番号、代表者名、所在地、代表電話番号、業種、担当部署・担当者情報など	氏名（フリガナ）、生年月日、性別、自宅住所、連絡先、家族構成など
活用目的	法人向けの生命保険・損害保険の契約や、企業としての組織的なリスク管理、複数担当者の紐付けなどをスムーズに行うために活用します。	個人のライフステージに合わせた自動車保険、火災保険、医療・生命保険などの提案や、個別の契約履歴、問い合わせ履歴を一元管理するために活用します
作成方法	グローバルアクションから「新規取引先」を選択します。 	グローバルアクションから「新規個人取引先」を選択します。 

4. 商談の作成と編集

「更新商談」はシステムによって自動で作成されるため、契約満期の見逃しを防ぎ、タイムリーな更新案内や見直し提案につなげることができます。


Infinity Lightning

[ホーム](#)
[カレンダー](#)
[取引先](#)
[家族](#)
[お客様の声](#)
[事務](#)
[意向把握シート](#)
[AIG 顧客 | 保険会社](#)

[取引先](#)
[株式会社トラストマネジメント](#)
[+ フォローする](#)
[新規取引先登録](#)
[編集](#)
[所蔵を変更](#)

[概観](#)
[電話](#)
[Web サイト](#)
[取引先 所在地](#)
[取引先 部門](#)
[業務](#)

[開発保険情報](#)

新規商談を作成

お客様の声を作成

家族構成を入力

契約変更

[詳細](#)
[商談](#)
[お客様の声](#)
[取引先責任者/家族](#)
[変更記録](#)
[メモおよびファイル](#)

1件

1件

2件

3件

4件

5件

6件

7件

8件

9件

10件

1件

2件

3件

4件

5件

6件

7件

8件

9件

10件

現在保険期間中の契約

2/2 項目

商談名	契約保険情報	コメント	次契約詳細
最新 新規登録 2021-09-10 済期	更新 AIG AIG 標準 大 中 小 2020-09-10~2030-08-10 証券番号 BCDS5555 保険料 120000/年	意向把握 更新の意向を確認しました 意向確認 契約内容をよく理解いただきました	次確認未作成
トラストマネジメント AIG 火災 2027-06-01 満期	更新 AIG AIG 標準 大 中 小 2024-06-01~2027-06-01 証券番号 XY20012345 保険料 12000/年	2024-06-01 意向把握フリー入力 2026-05-01 意向確認フリー入力	新規作成 済 トラストマネジメント AIG 火災 2027-06-01 始期

最近の満期日 2027年6月1日

既完了(契約満了)

未完了(満期日) ➡ 未完了

➡ 新規作成: トラストマネジメント AIG 火災 2027-06-01 始期

8月

9月

10月

11月

12月

1月

2月

3月

4月

5月

合計保険料: ¥ 132,000

① 新規商談

新たなお客さまや、これまでにない新しい契約に向けた商談情報を登録・管理します。

取引先を作成後、取引先画面から「新規商談を作成」ボタンをクリックし商談を作成し、商談ページを開きます。

新規商談を作成

新規商談を作成

*完了予定日

提案区分

*提案商品

*商談名

新規商談を作成

株式会社トラストマネジメント 2026-08-01完了予定 新規自動車保険

クリック！

- ・完了予定日
- ・提案区分(法人向け / 個人向け)
- ・提案商品(火災/自動車/傷害・医療/新種/生命/その他)

商談名は、上記入力項目に応じて自動的に作成されます。

② 更新商談

既存契約の更新に向けた商談です。

株式会社トラストマネジメント

[新規](#)
[電話](#)
[Web サイト](#)
[取引先/所在地](#)
[取引先/部門](#)
[業務](#)

[新規作成](#)
[お客様の声を作成](#)
[家族構成を入力](#)
[契約変更](#)

[詳細](#)
[商談](#)
[お客様の声](#)
[取引先責任者/家族](#)
[変更記録](#)
[メモおよびファイル](#)

商談名	契約保障情報	コメント	次商談記録
ジェット新機活 2021-09-10-12商談 2/2 単位	更新 [AIG] [AIG] [生] [死] 2020-10-10-2020-09-10 証券番号8CC55555 保障 料120000/年	意向距離更新の旨を確認しました 意向距離契約内容より確認いたしました	次商談作成 新規作成
トラストマネジメント AIG火災 2027-06-01商談	更新 [AIG] [AIG] [火] [死] 2026-06-01-2027-06-01 証券番号XY20012345 保障 料120000/年	2026-04-01 意向距離 フリースル 2026-04-01 意向距離 フリースル	トラストマネジメント AIG火災 2027-06-01商談

クリック！

更新商談レコードは、商談の保存時に「満期継続あり」のチェックボックスを ON にすることで、システムによって自動で作成されるため、契約満期の見逃しを防ぎ、適切なタイミングでの更新案内や見直し提案が可能になります。

作成済みの次商談名をクリックして、商談ページを開いてください。

5. 商談のフェーズ

Infinity では、入力の状態に応じて、商談のフェーズが自動的に進行します。

必要な項目への入力完了すると、システムが自動的に次のフェーズへと状態を移行させますので、手動でステータスを変更する手間や、フェーズの変更忘れを防ぐことができます。

フェーズの移行に伴い、次の段階（フェーズ）で必要となる入力項目や確認事項が自動的に画面に表示されますので、「次に何をすればよいのか」が常に明確になり、作業の迷いをなくし、業務の滞留や手続きの抜け漏れを防止してスムーズな進行をサポートします。

Infinity では、保険募集における適正なプロセスを遵守し進捗状況を正確に管理するため、以下のフェーズを用意しています。

フェーズ	フェーズの説明	入力必須項目
入力画面等の説明		
新規作成	新規作成	—
権限明示	お客様に対して、募集人の所属や取扱う保険商品に関する勧誘方針などの権限明示を行うフェーズです 新規商談・更新商談ともに、権限明示日や比較見積の希望情報等を入力・保存します。権限明示情報を保存すると、「意向把握シート」と「推奨提案記録」シートが自動で作成され、編集できるようになります。	●権限明示日 ●取扱保険会社とその権限を示した ●勧誘方針／個人情報保護方針を渡した
更新案内	(更新商談のみ表示) 既存の契約者に対して、契約更新に関する案内やアプローチを行うフェーズです	●更新案内日 ●更新案内作成者 ●契約の流れの説明をした
意向把握	お客様のニーズやご意向をヒアリングし、「意向把握シート」等に内容をまとめて整理・確認するフェーズです	●意向把握日時 ●お客様（意向把握者） ●意向把握方法 ●本人確認方法 ●意向把握コメント




最初の意向把握事項を登録します。

意向把握コメントには、お客さまとの会話内容などを入力・保存します。



「意向把握シート編集」「推奨商品選択」をクリックすると、意向把握事項の入力と、推奨保険商品の選択・記録ができます。(P.18 意向把握シート, P.21 推奨提案記録)



商品説明

お客様のご意向やニーズに合致した保険商品について、具体的な内容や特徴を説明するフェーズです

- 商品説明日
- 商品概要・見積書を説明し渡した

推奨提案記録とは別に、提案時のお客さまとの会話内容などを入力・保存します。



重要事項説明

契約締結にあたり、お客様が不利益を被らないよう契約に関する重要事項や注意点を説明するフェーズです

- 重要項目の説明日
- 重要事項説明書の内容・付帯サービス等の説明をし、渡した

重要項目説明の日時等を入力・保存します。



意向確認

説明した内容や提案内容に対し、最終的にお客様の意向に合致しているかを改めて確認するフェーズです

- 意向確認日時
- 本人確認方法
- 意向確認コメント

お客様の最終意向を入力、保存します。

最初の意向と相違がある場合など、お客さまとの会話内容を入力・保存します。

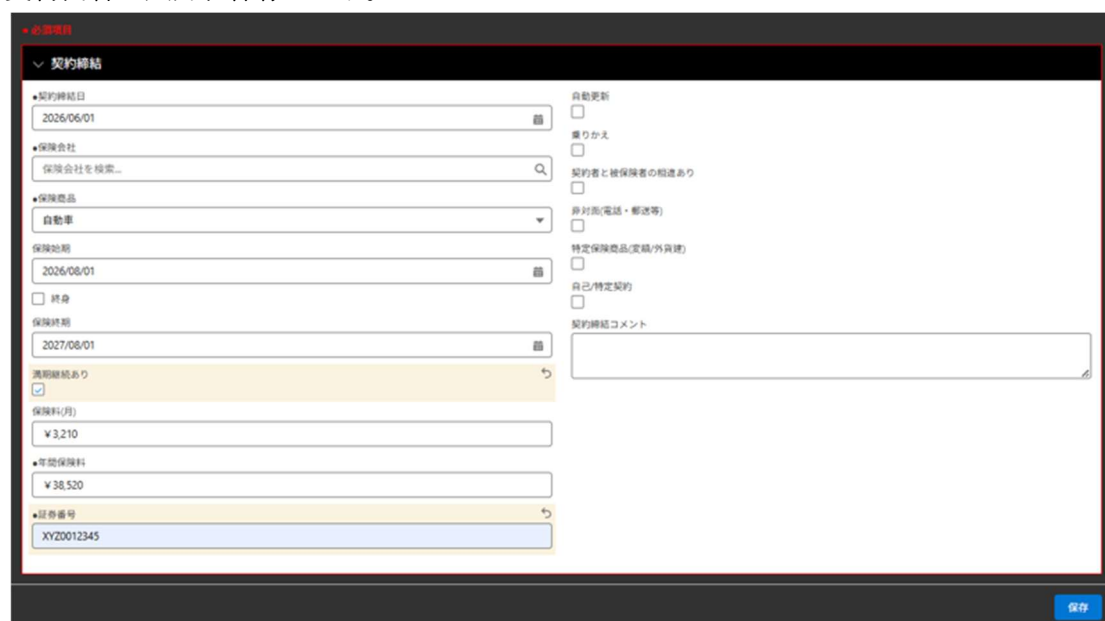


契約締結

お客様との間で保険契約の申込み手続きおよび締結を行うフェーズです

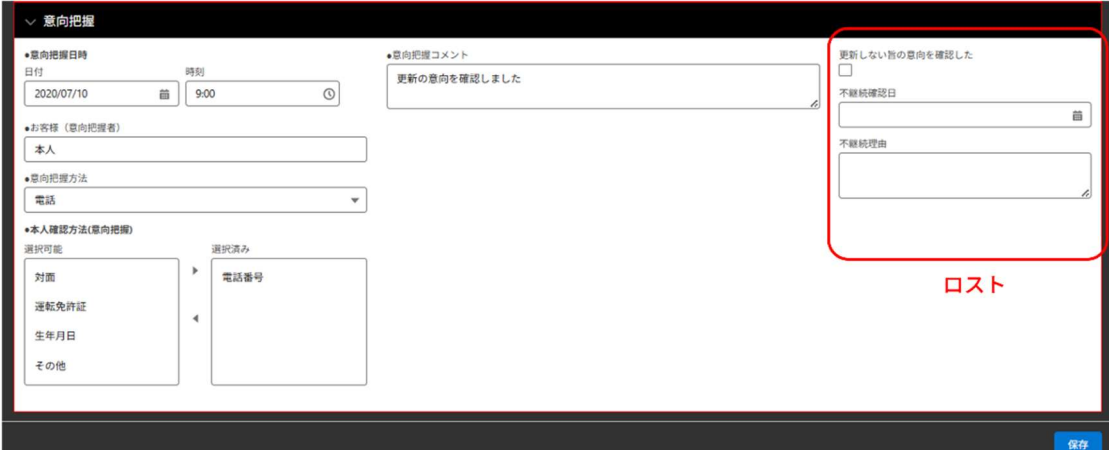
- 契約締結日
- 保険会社
- 保険商品
- 保険始期
- 年間保険料
- 証券番号

契約内容を入力、保存します。



※ 証券番号はアルファベットの 全角/半角 など、間違えないように入力してください。

※「満期継続あり」のチェックボックスを ON にすると、システムによって自動で次商談レコードが作成されます。

計上	契約手続きが完了し、システム上での売上・実績等の計上処理を行うフェーズです	●保険料収納手続日 ●保険料収納方法 ●計上完了日 ●送付完了日
	保険料収納方法や、計上日当の入力、保存します。 	
解約済	成立した契約が解約または失効となった場合のステータスを管理するフェーズです	●解約/失効日 ●解約/失効理由
	契約締結・計上完了後、解約となった場合には、こちらに入力・保存することで、商談のフェーズが「解約/失効」としてマークされます。 	
ロスト	失注や見送りとなった案件を管理するフェーズです	(意向把握 入力画面) ●更新しない旨の意向を確認した ●不継続確認日 ●不継続理由
	意向把握（最初）の入力画面で不継続情報を入力・保存します。を入力して保存すると、商談のフェーズは「ロスト」としてマークされます。 	

6. 意向把握シート

お客さまのニーズやご意向を正確にヒアリングし、適切に整理・記録するための機能です。

お客さまの意向をヒアリングした内容をシステム上で整理・記録し、商談プロセスに紐づけて管理します。

作成した意向把握シートは、上長による承認プロセスを経ることで内容の不備や確認漏れを防ぎ、適正な保険募集プロセスを担保します。

意向把握シートのレコードは「権限明示」が完了すると自動的に作成されます。

入力内容は商談の提案商品(保険商品)ごとに異なります。

新規商談	更新商談
・自動車保険(個人/法人) ・火災保険(個人/法人) ・傷害保険(個人/法人) ・新種保険(個人/法人) ・生命保険(個人/法人)	・更新(個人/法人)

保険募集における適正なプロセスの担保や品質管理のため、意向把握シート(および商談)の内容を、上長による承認を取り付けるプロセスが用意されています。承認プロセスを経ることで、契約手続き前の内容不備や確認漏れを防ぎ、組織全体で適正な商談・意向把握の履歴を管理することができます。

- ①【申請者】 **意向把握シート編集** ボタンを押して、意向把握シートに必要事項を記入します。
- ②【申請者】点検者（上長）を選択し、「申請する」ボタンをクリックします。
- ③【点検者】「意向把握シートを表示」ボタンを押し、意向把握シートの内容を確認します。
- ④【点検者】「承認」または「未承認(却下)」を選択、コメントを入力し承認処理を行ってください。
- ⑤【承認されなかった場合】上長のコメントを参照し、修正を行った後①の手順から再度申請手順を行ってください。→①に戻る

申請中した商談の承認/未承認結果の確認や、点検依頼を受けている商談の確認は、ホームの「意向把握シート点検状況」で一覧表示されます。（「意向把握シート点検状況」については P.15 参照）

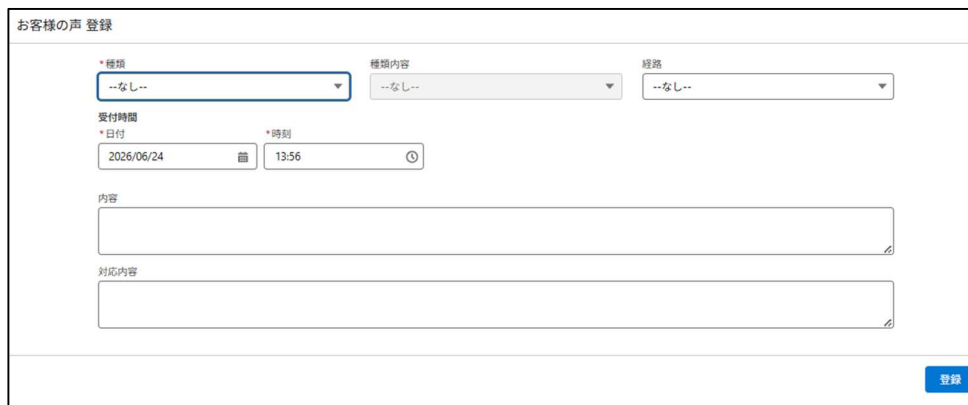
7. お客様の声と事故

お客様から寄せられたご意見やご要望、お叱りなどの「お客様の声」をシステムに登録し、適切に管理するための機能です。

対応の進行状況を一元管理します。登録された情報はホーム画面のチャター（Chatter）に自動で投稿されるので、社内のメンバー間でのスピーディーな情報共有や対応連携が可能です。

（Chatter については P.15 を参照）

取引先画面から **お客様の声を作成** ボタンをクリックして入力・保存を行います。



必要項目を入力し「登録」ボタンをクリックします。

「種類内容」の内容は、「種類」の選択により異なります。詳細は以下のとおり。

種類	種類内容
1:問合せ・相談	保険対応できるか知りたい 加入の有無を確認したい 補償内容を確認したい 保険料の明細を知りたい 保険の相談がしたい その他の相談がしたい
2:ご依頼（お約束）	手続して欲しい 再発行して欲しい 知らせて欲しい 送付して欲しい 提案して欲しい
3:苦情	連絡がない 対応が遅い 満期の案内がない(遅い) 証券が届かない 書類が届かない 記載内容の誤り 説明を聞いていない 保険が使えない 納得できない 担当者への不満 事故対応に不満
4:事故報告	事故受付を行った 保険会社の専門窓口を案内した
5:満足	対応が早い 安心できた 納得できた 親切な対応だった 期待以上の対応 紹介したい
6:その他	その他
7:意見・要望	わかりやすくして欲しい 希望するタイミングで案内して欲しい 希望する情報を案内して欲しい
8:事務事故（懸念）	契約手続きに不備がある 顧客情報漏洩の恐れがある
9:不祥事故（懸念）	金銭消費事故 保険業法 300 条違反事故
10:紛争	紛争

- ① 入力した「内容」「対応内容」が表示されます
- ② 該当する商談の入力が必要な場合は選択をします(現在保険期間中の契約を選択)
- ③ 追加の対応等があれば、入力・保存します。



お客様とのやり取りや進捗状況が変わるたびに追加で履歴を残すことができ、対応の経緯を時系列で把握できます。過去の対応履歴が蓄積されるため、担当者が変わる場合やチーム内で情報を共有する際に、スムーズな引き継ぎと正確な状況把握が可能になります。

※ 対応履歴は入力画面下にある「お客様の声対応履歴」に一覧表示されます。

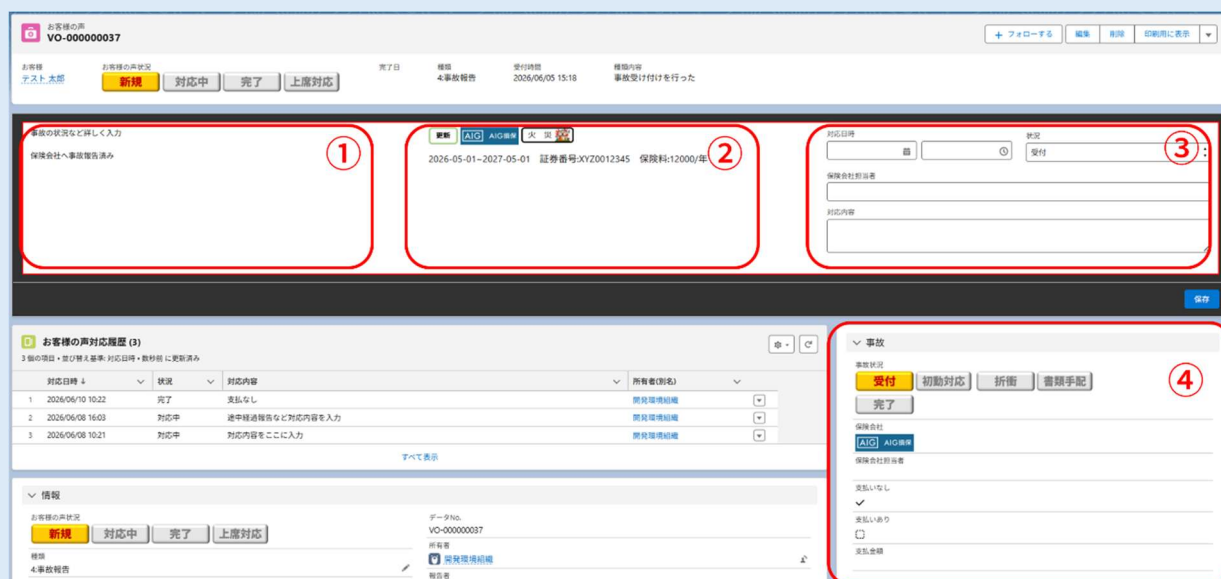
※ 対応が終了したら、必ず状況を「完了」として保存してください。

【4:事故報告】の取扱いについて

「お客様の声」に登録された事故情報は、さらに詳細な事故対応のステータスや支払い状況などを一元管理するため、「事故」レコードとしても登録されます。

「事故」レコードは、お客様の声の作成時に「4：事故報告」として保存すると自動作成され、事故対応履歴として追加入力を行うことができますようになります。

- ① 入力した「内容」「対応内容」が表示されます。
- ② 該当の商談を選択し、保存してください。
- ③ 保険会社担当者等、必要事項を入力・保存します。
- ④ 入力した完了事故の支払い状況が表示されます。



※ 事故支払い等が完了したら、状況を「完了」と選択することで、「支払あり/なし」「支払金額」の入力を行うことができます。

8. 推奨商品の選択と記録

保険提案の際にお客さまのニーズや意向に合致した商品を適切に選定・案内するため、システム上で推奨商品を設定・管理する機能です。



代理店の推奨方針や、お客さまの意向把握シートの内容に基づき、提案対象となる保険商品やプランをシステム上で選択・設定します。どの商品をお客さまに推奨したのか（または推奨する選定を行ったのか）を記録・可視化することで、意向に沿った適切な提案プロセスが行われたことの証跡を残します。取引先や商談の状況に応じて適切な保険商品や選択肢をスムーズに提示できるようになり、募集人による商品の選定ミスや提案漏れを防ぎます。

商談ページから **推奨商品選択** ボタンをクリックすると、「推奨商品選択」画面が表示されます。

- ① 保険種類・希望保険会社・希望する補償 が正しく選ばれているか確認します
- ② [検索] ボタンを押し、該当する保険商品を表示します。
- ③ 選択された保険商品を、5つまで推奨保険商品として保存できます。

- ・推奨保険商品（選択は5つまで）
- ・上記の保険商品を推奨する理由

を入力して保存ボタンをクリックします。

※ 提案内容を記録として残すことで、後日、意向把握から契約に至るまでのプロセスが適正であったかを検証できる体制を整えます。これは万が一のトラブル発生時においても、正当な説明が行われていたことを証明する重要な資料となります。

※ 推奨商品の選択を行うためには、推奨商品選択設定が必要です。

9. その他

その他機能の紹介です。



A, 家族(関連会社)の作成

顧客データに対して家族や関連会社（グループ企業など）の情報を紐づけて設定できる機能です。設定を行うことにより、現在保険期間中の保険一覧をはじめ、「お客様の声」や「事故」などの関連する各種一覧データをまとめて確認・表示できるようになり、顧客やグループ全体の状況を横断的に把握しやすくなります。

- ① 取引先ページから **家族構成を入力** ボタンをクリックして入力ページを開きます。

- ② 家族取引先を紐づけします。

【家族取引先が作成済み】の時
取引先・続柄・メモを入力して
保存してください。

【家族取引先が未作成】の時
☒ 家族取引先を新規作成する
をチェックし、取引先情報を入
力して保存してください。

※Salesforce の標準機能の関連取引先設定（「取引先責任者-to-複数取引先」設定）は、取引先を双方向に登録はされないため、両方の取引先で登録することが必要となります。Infinity では独自に「家族登録」機能を実装し、一度の操作で双方向に登録ができるようにしています。

個人契約を持たない取引先従業員は、「個人取引先」ではなく「取引先責任者」として連絡先等を保存しておくこともできます。

B, 契約変更記録（異動記録）

保険契約の締結後に発生する各種変更手続きや、ステータス変更に関する履歴を正確に管理するための変更記録（異動記録）登録機能です。



選択した商談を一括で変更することができ、変更記録を保存するとともに、以下の関連内容も変更します。

契約者欄変更	取引先の住所・電話番号の変更をします
契約者変更	商談に関連付けされている取引先を変更します
不継続	不継続確認日・不継続理由の入力 → ロスト
解約	解約/失効日・解約失効理由 → 解約/失効
訂正（始期前）	
訂正（始期後）	
その他変更	

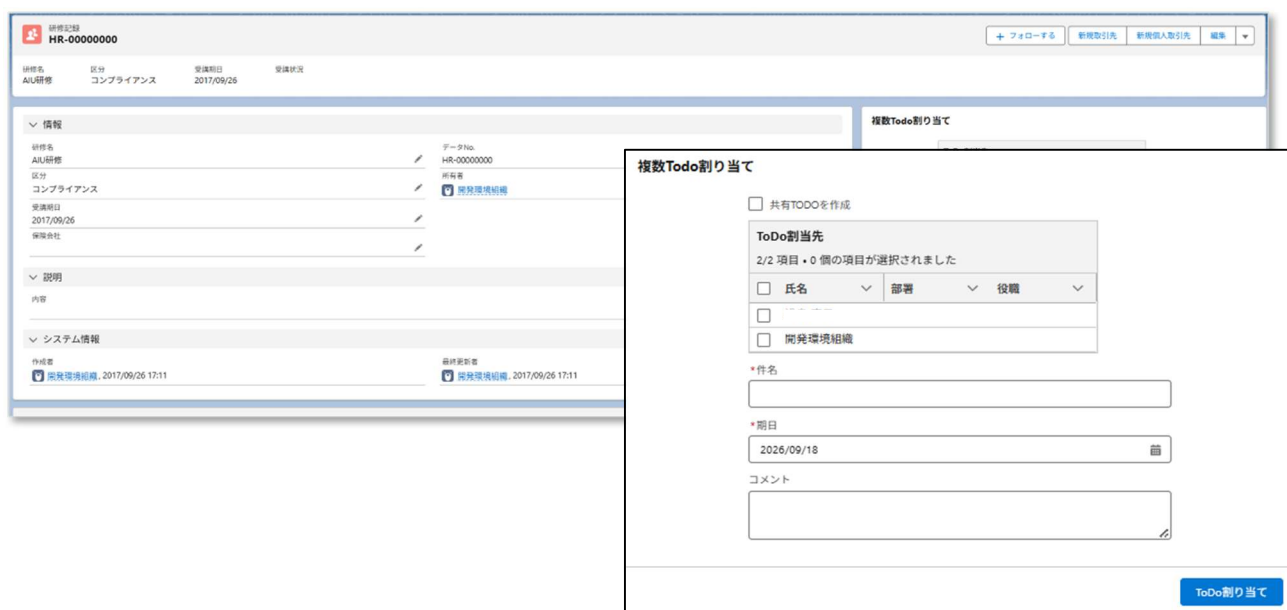
契約変更は、変更時意向確認シートとして印刷することも可能です。

C, TODO の割り当て

Infinity では、単独 TODO/複数 TODO/共有 TODO の 3 種類の TODO を作成することができます。(TODO の種類についての詳細は P.16「TODO 割り当て状況」を参照)

レコードページ内の右側に「複数 TODO 割り当て」を設置することで、簡単に指定のレコードに紐づく TODO を作成できるようになります。

割り当て先(共有 TODO の場合は「共有 TODO を作成」を☑) ・件名・期日・コメントを入力し「TODO 割り当て」ボタンをクリックします。



※ 単独 TODO/複数 TODO に表示されるユーザーは、ユーザー設定の「会社名」が空欄ではないユーザーが対象となります。

1. Salesforce 画面右上の歯車アイコンから「設定」を開き、クイック検索ボックスに「ユーザー」と入力して「ユーザー」を選択します。
2. リストに表示したいユーザーの左側にある「編集」をクリックします。
3. 「会社名」を入力し保存します。

(会社名が「空白」「Salesforce.com」に設定されているユーザーはリストに表示されません。)

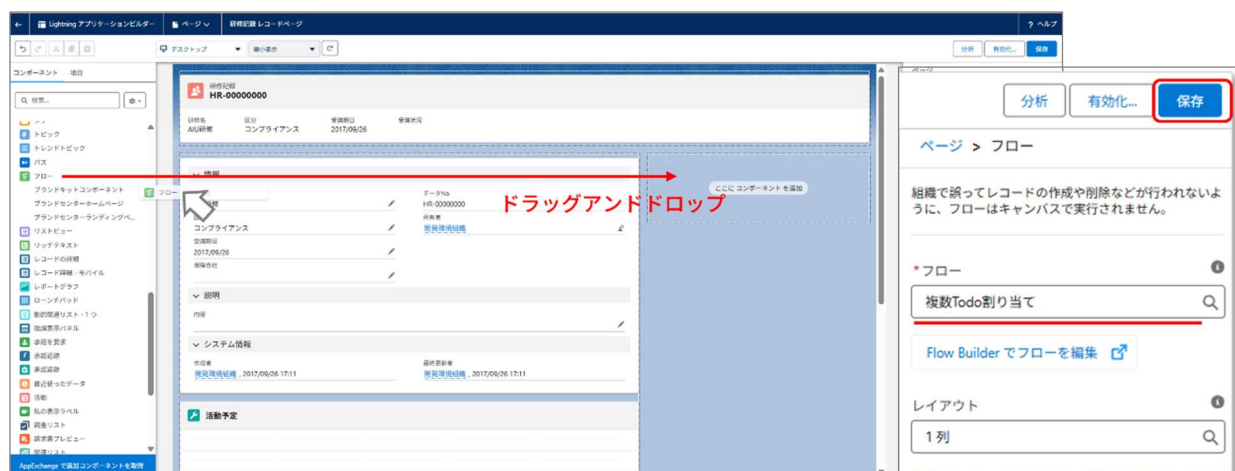
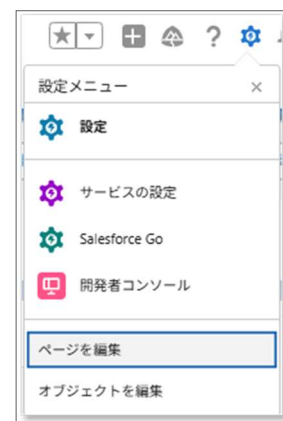
※ 共有 TODO を作成するには、キューの事前作成が必要です。(システム管理者)

1. Salesforce 画面右上の歯車アイコンから「設定」を開き、クイック検索ボックスに「キュー」と入力して「キュー」を選択します。
2. 「新規」ボタンをクリック。
3. 表示ラベルと API 名を入力(例: 表示ラベル「営業部共有」、キュー名 Sales_Queue)
4. 「サポートされるオブジェクト」リストから「活動 (Task)」を選択し、「追加」で選択済みオブジェクトへ移動。
5. 「キューのメンバー」セクションで、対象となるユーザーまたはパブリックグループを追加し、「保存」をクリック。

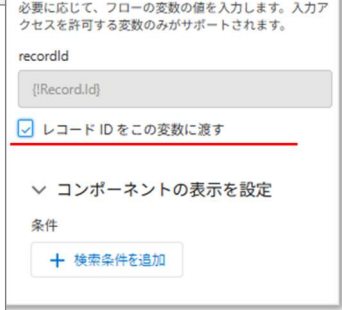
D, 複数 TODO 割り当てのレコードページへの設置

「複数 TODO 割り当て」フローコンポーネントをレコードページに設置することで、各レコードに関連する TODO を簡単に複数人に設置できるようになります。

- ① 設置したいレコードページを表示します。
- ② 画面右側「設定」マークから「ページを編集」を選択
- ③ コンポーネント一覧から「フロー」を選択し、設置位置にドラッグアンドドロップします。



- ④ 設置したフローを選択し、画面右側のプロパティを入力します。
 フロー：複数 Todo 割り当て
 レイアウト：1 列
 recordId：「レコード ID をこの変数に渡す」☑を ON にする



- ⑤ 保存します。(必要に応じて有効化をしてください。)
- ⑥ 画面左上の「←」をクリックし、元のページに戻ります。

