三井生命

NEWS RELEASE

三井生命保険株式会社
〒135-8222 東京都江東区青海1-1-20
お問い合わせ先：企画部広報ＩＲグループ
TEL:03-6831-8051
http://www.mitsui-seimei.co.jp/

平成２６年９月９日
三井生命保険株式会社

タブレット型情報端末を活用したお客さまサービス向上の取り組みについて

～タブレット型情報端末の導入とご契約手続きのペーパーレス化～

三井生命保険株式会社（代表取締役社長　有末　真哉）では、『お客さまへの最高品質サービスの実現』に向けて、さまざまなサービス向上に取り組んでおります。

このたびＩＴを活用したお客さまサービス向上の取り組みとして、平成２６年１０月からタブレット型情報端末**「ミレット」**（以下、「ミレット」といいます。）を導入、全営業職員に配布し、お客さまへのご提案やご契約手続きに活用します。「ミレット」では、訪問先でもご契約内容の確認や保険設計の作成・修正が可能となり、お客さまに対するコンサルティングサービスの更なる向上を実現します。さらに平成２７年１月から、「ミレット」を活用したご契約手続きのペーパーレス化を順次実現することで、お客さまの手続き負担を大幅に削減いたします。

今後も、「ミレット」に、さまざまな機能を搭載していくことを予定しており、より一層のお客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

※「ミレット」は、“三井生命のタブレット” を略した愛称です。

記

１．お客さまとの対面コンサルティングサービスの向上を実現

○平成２６年１０月から導入する「ミレット」を活用することで、お客さまにより分りやすい説明が可能となり、また訪問先でもお客さまのご照会・ご要望に対応することができ、対面コンサルティングサービスの更なる向上を実現します。

○「ミレット」活用により営業活動の効率が上がることによって、お客さまと接する機会を増やし、お客さま満足度の更なる向上を図ってまいります。

「ミレット」を使ったご説明イメージ

ミレットの特徴
①お客さまの見やすさ分りやすさを向上 ・見やすい大画面で一緒に確認しながら、ライフプランや保険設計をご相談いただくことができるため、お客さまにとって分りやすさが向上します。
②高速モバイル通信を活用し、どこでもお客さまのご照会・ご要望に対応 ・ＬＴＥ（※１）の高速モバイル通信により、訪問先など場所を問わずご契約内容の確認や保険設計の作成・修正ができ、お客さまからのご照会やご要望にその場で対応が可能となります。
③セキュリティをさらに強化 ・お客さまの情報は「ミレット」には保持しませんので、個人情報の漏えいは発生いたしません。 ・パスワード入力とＩＤカードによる物理認証を採用します。 ・万一、「ミレット」の紛失・盗難があった際には、遠隔操作により端末内の重要情報を消去できます。

２．ペーパーレス化を実現し、お客さまのお手続き負担を大幅に削減

○平成２７年１月から「ミレット」を活用し、お申込み・告知手続きを順次ペーパーレス化することで、よりスムーズで確実な手続きを実現し、お客さまのご負担を大幅に削減できます。

○また、お申込みの控え等の書類が不要となることから、個人情報漏えいリスクを大幅に減らすことができます。お申込み内容・告知内容は、当社お客さま専用の Web サイト「マイページ」にご登録いただきますと、いつでも Web 上でご確認いただくことができます。

電子サインのイメージ

お申込み手続きのペーパーレス化	○お申込みにあたっては、「ミレット」の画面表示にしたがい、タッチペンで必要項目を選択・入力していただくのみとなります。 ○自署は、「ミレット」の画面上に、タッチペンで電子サインしていただくことで完結します。 ○ご入力時の自動システムチェック機能によりお申込みの不備が削減され、お客さまの書類の不備等による手続きのご負担が軽減されます。 ○お申込み処理が電子化され書類の移送等も不要となることから、ご成約までの期間を短縮することが可能となります。
告知手続きのペーパーレス化（※２）	○ご健康状態の告知手続きにあたっては、告知いただく傷病等がある場合、その傷病に応じた質問を表示し、回答に応じて次の質問を表示するという対話型のインターフェースを導入します。 ○告知の自署は、「ミレット」の画面上に電子サインしていただくことで完結します。 ○将来的には、告知いただいた内容等に応じたお引受けの可否をその場で提示することを可能とする予定です。

※１　「ＬＴＥ」とは、Long Term Evolution の略であり、携帯電話の通信規格のひとつ。

※２　告知手続きのペーパーレス化には、ミューニックリー オートメーションソリューションズ（本社：アイルランド・ダブリン）の自動引受査定エンジン　オールフィナンツ インタビューサーバー（AIS）、およびミュンヘン再保険会社　日本支店（生命再保険）（本社：ドイツ・ミュンヘン）の自動引受査定ルール（傷病等に応じた対話型質問の表示ルール）を活用しています。

以上