

2021年4月28日

新たなタブレット型営業端末の導入による お客さまサービス向上の取組みについて

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、お客さまサービス向上のため、2021年5月6日より、新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」（以下「ミレット Plus」）を導入し、全国約8,000人の営業職員が利用を開始します。

今回利用開始となる「ミレット Plus」は、お客さま一人ひとりにあわせたコンサルティングを行うための機能や、コロナ禍における非対面でのコンサルティングニーズにお応えするためのビデオ通話機能の搭載など、2014年10月に導入した現行の営業端末「ミレット」を現在の先進デジタル技術を用いて発展させたものとなっています。

「ミレット Plus」には、今後も段階的に最新のデジタル技術を活かした様々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。

記

1. お客さま一人ひとりにあわせたコンサルティングサービスの更なる向上を実現

- 「ミレット Plus」では、お客さまよりいただいた情報や加入されている保険契約の内容を分析し、そのお客さまに対して案内すべき内容・サービスを営業職員が確認できる仕組みを構築しました。お客さまの情報から想定されるライフイベントの時期や、ご契約いただいている生命保険の状態などから、よりの確に時機を捉えた状態でお客さまにお伝えできるようになります。
- 情報をよりわかりやすく確実にお客さまにお届けできるよう、ご説明やお手続きに使用する画面を、お客さま毎に表示内容をカスタマイズできる機能を充実させました。これにより、今まで以上にお客さま一人ひとりにあわせたご提案ができるようになり、お客さまサービスの更なる向上を実現します。
- 「ミレット Plus」のお客さま向け画面の開発にあたっては、ユニバーサルデザイン・人間工学・心理学等の観点より株式会社 BBStone デザイン心理学研究所（代表取締役社長：日比野 好恵）のコンサルティングを受け、お客さまにとって、よりわかりやすい画面設計を実現しています。また、富士通株式会社（代表取締役社長：時田隆仁）の高性能タブレット「FUJITSU tablet ARROWS Tab V727/S」に機材を更新し、動作レスポンスの改善により、お客さまにストレスを感じさせることなく、軽快かつヒューマンインタフェースデザインに優れたお客さま体験を提供します。

2. デジタルコミュニケーションツール「Microsoft Teams」の搭載

お客さまや社内とのデジタルコミュニケーションツールとして、「Microsoft Teams（以下「Teams」）」^{※1}を搭載します。

当社では、2020年12月より全国の営業部にビデオ会議ソフト「Zoom」^{※2}を導入しており、コロナ禍における非対面のリモートコンサルティングを開始しておりますが、今回、日本マイクロソフト株式会社の会議ソフト「Teams」を「ミレット Plus」に導入することで、営業職員が制約なく「デジタル面談」を実施できる体制を整えました。

この活用により、生命保険・医療保障等に関するコンサルティングを希望されながらも新型コロナウイルス感染症拡大による不安を抱えているお客さまや、遠方で対面での面談がかなわないが説明を受けたいといった、お客さまのご要望に応える営業スタイルを推進してまいります。

また、昨年度より開始している、非対面での新契約お手続き（書類を郵送し電話・Zoomビデオ通話でご説明の上、お申込みの取扱い）につきましても、同様に「Teams」でご利用いただけますので、お客さまのご使用できる端末・ソフトウェアの選択肢が拡大されることとなります。

※1 Microsoft、Microsoft Teams は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※2 Zoom Video Communications 社（本社：米カリフォルニア州）

ミレット Plus を使ったお客さまコンサルティングイメージ



※当社では新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、お客さま訪問にあたってはお客さまのご意向を確認のうえ、十分な感染防止策を講じております。

以上