

平成22年3月25日

日本生命保険相互会社

営業職員用 新携帯端末の導入によるお客様サービスの向上について

日本生命保険相互会社(社長:岡本 罔衛)は平成24年1月より、お客様サービスの一層の向上の観点から、機能を高度化した営業職員用 新携帯端末(以下、「端末」)を導入し、全国約5万名の営業職員に順次配備してまいります。

当端末の導入により、**新契約申込をはじめとした各種お手続きが簡素化される**とともに、万が一、当端末が盗難にあった場合や紛失した場合でも、遠隔操作でデータ消去が可能な機能を備えることで、個人情報保護等のセキュリティ機能が強化されます。なお、**営業職員用の携帯端末への遠隔操作によるデータ消去機能の導入は、業界初**の取組みとなります。

○各種お手続きの簡素化

お客様の利便性の向上や環境への配慮といった観点から、新契約申込時はもちろん、ご契約内容の変更や給付金の請求等といった各種お手続きにおいても、保険証券の提出や印鑑の押印を廃止し、ペーパーレス化の推進に取り組む等、お手続きの簡素化を図ってまいります。

また、各種お手続きの所要時間を短縮することで、営業職員がより多くのお客様からのご要望に更に迅速にお応えすることが可能になります。

【端末の主な機能】

- ・お客様への保険プランの提示
- ・新契約申込のお手続き
- ・保険金、給付金請求のお手続き
- ・お客様の住所や連絡先の変更のお手続き 等

〔新契約申込のお手続き〕

- ・お客様ご自身で当端末に表示されるプランを確認のうえ、必要事項を直接ご入力いただきます。その場で、入力漏れ等がないかをチェックするシステムを導入することで、申込書への記入漏れ等の不備を防止し、お客様に再度お時間をいただく必要がなくなります。

〔新契約申込以外の各種お手続き〕

- ・ 従来までの保険証券や印鑑証明書、戸籍謄本等の書類の提出、署名・押印等のお手続きを廃止し、端末上での「お客様ID」と「パスワード」認証によるスムーズなお手続きへと簡素化してまいります。
- ・ これまで、当社オフィシャルホームページ等で行って頂いたお客様の住所・連絡先の変更等も、営業職員が当端末を持参することで行えるようになります。

＜お手続きの簡素化のイメージと具体事例＞

	導 入 前	導 入 後
イメージ図		
	<p>※書類に不備があった場合、再度お客様にお時間をいただいていたました。</p>	<p>※その場で入力ミス・入力漏れがないかをチェックするシステムを導入します。</p>
事例①	<p>新契約申込のお手続き時にお客様に押印いただいた申込書の印影が不鮮明であった際には、後日、営業職員がお客様を訪問し、改めて押印いただく必要がありました。</p>	<p>新契約申込のお手続き時に印鑑は不要となります。営業職員が携帯する端末の画面上に自署いただきます。</p>
事例②	<p>営業職員がお客様を訪問し、「登録住所の変更」のご依頼をいただいた際には、営業拠点に戻り所定の用紙を準備した後、再度お客様のお時間をいただき、必要事項をご記入いただく必要がありました。</p>	<p>端末の画面上に必要事項をご記入いただくことでお手続きが完了します。その際、その場で入力ミス・入力漏れがないかをチェックすることができます。</p>

○セキュリティ機能の強化

多くのお客様の個人情報管理する端末のセキュリティ機能を強化する観点から、富士通株式会社（会長兼社長：間塚 道義）の電源オフの状態でも遠隔操作によるデータ消去が可能な機能「紛失・盗難対策ソリューション『CLEARSURE』」を全端末に組み込んでまいります。

<紛失・盗難対策ソリューション「CLEARSURE」の概要>

（特長）

- ・ PHSネットワークを利用した遠隔操作で、紛失や盗難にあった端末のデータを消去することができます。
- ・ **世界初となる電源オフの状態でもデータ消去が可能なシステム**を活用しており、端末の紛失場所や、その後の存在する場所に関係なく、高い確率で個人情報の情報漏洩を未然に防止することができます。
- ・ 端末のデータを消去した時点で、結果レポート（消去実行内容、位置情報、最終利用日時等）を自動的に発行することができます。

（運用イメージ）



<ご参考：富士通オフィシャルホームページ：『CLEARSURE』紹介サイト>

<http://www.fmworld.net/biz/fmv/lifebook/clearsure/>

今回の取組みは、保険商品の販売・引受から保険料の収納・保険金等の支払いお手続きに至るまでの保険に関わる全ての仕組みを、わかりやすさ・利便性の向上の観点から見直すプロジェクトである『新統合計画』の一環となります。

当社は、当端末の導入をはじめ、『新統合計画』の様々な取組みを着実に前進させることで、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

以上