

平成28年9月26日

日本生命保険相互会社

「まごころナビ（特許出願中※1）」によるお手続きのご案内開始について
～「まごころを込めて」フェイス・トゥ・フェイスでお手続きをご案内してまいります～

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、本日、約5万名の営業職員が使用する携帯端末「REVO」に、新システム「まごころナビ」を導入しました。ご加入後、結婚や就職などお客様のライフイベントに伴って必要となるお手続き※2 について、「まごころナビ」を活用することで大きく利便性を高めました。具体的には以下のとおりです。

■REVOで、必要となるお手続きを、確実に・わかりやすくご案内します

「まごころナビ」では、ライフイベントごとに必要と考えられるお手続きを一覧で表示し、お客様に現在のご契約内容を確認いただきながら、それぞれのお手続きについて、漏れなくご希望を伺ってまいります。

また、特にご利用実績の多い20種類のお手続き（平成27年度実績：約470万件）について説明を充実させ、よりわかりやすくスムーズなご案内が可能となりました。

■お客様の面前で完結するお手続きを増やし、手続所要日数を短縮します

従来、書面でのみ承っていた「受取人の変更」「指定代理請求人の変更」「契約者・被保険者の改姓」「送金口座（取引口座）の変更」の4手続き（平成27年度実績：約92万件）について、ペーパーレス※3 を実現しました。「まごころナビ」の画面に沿って必要な項目を入力いただくことで、これまで約1週間要していたお手続きが、最短で翌日に完了します。

当社はこれまでも、お客様を訪問し、ご契約内容の説明や支払事由が発生していないか等を確認する「ご契約内容確認活動」をはじめ、営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスでのアフターサービスの充実や、ご加入からお支払いに至るあらゆるお手続きの利便性向上に取り組んでまいりました。

こうした取組を通じて、当社のお客様満足度※4 は年々高まっており、平成27年の調査では9割を超えるお客様に満足と評価いただきました。引続き、お客様に一層信頼・満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

※1 ライフイベントが発生したお客様に必要なお手続きを漏れなくご案内する仕組みについて特許出願中です。

※2 金融機関窓口販売商品を除く、個人保険のお手続きが対象となります。

※3 受取人の変更・指定代理請求人の変更・被保険者の改姓は契約者と被保険者が同一の場合（約8割）に限ります。契約者の改姓・送金口座（取引口座）の変更は本人確認撮影アプリによる本人確認が必要となります。

※4 年1回、社外機関を通じて行うアンケート形式の「お客様満足度調査」において、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率です。

以 上

「まごころナビ」からライブイベント「結婚したとき」を選択した場合の画面イメージ

NISSAY 日生 太郎 様
終了 ? ヘルプ

手続内容の確認

結婚したとき

結婚に伴い、契約者などの改姓や住所変更などのお手続きが必要となる場合があります。「次へ」ボタンを押すと、現在の登録内容が表示されますので、変更がないかご確認ください。

■ 例えば以下のお手続きが必要となります

お手続き時の注意事項等については、「詳しくはこちら」からご確認ください。

- ・ 住所や連絡先を変更する [詳しくはこちら](#)
- ・ 契約者・被保険者の姓を変更する（改姓） [詳しくはこちら](#)
- ・ 保険料の払込方法、振替口座を変更する [詳しくはこちら](#)
- ・ 当社から送金される口座（取引口座）を変更する [詳しくはこちら](#)
- ・ 保険金等の受取人を配偶者などに変更する [詳しくはこちら](#)
- ・ 契約者を配偶者などに変更する [詳しくはこちら](#)
- ・ 指定代理請求人を変更（指定）する [詳しくはこちら](#)

上記に加え、結婚は保障内容の見直しを考えるタイミングでもあります。ぜひ当社職員とご相談ください。

▲ 必ずお読みください

契約者などの改姓や住所、受取人の変更手続きがないと、当社からの大切なお知らせが届かないことや、保険金や給付金のお支払手続などの際にお時間がかかることがあります。変更がある場合は、

必要と考えられるお手続きを一覧で表示し、各お手続きの説明も充実しました

NISSAY 日生 太郎 様
終了 ? ヘルプ

申出受付
契約の選択
変更項目の確認
本人確認方法の確認

変更項目の確認

現在の登録内容を確認のうえ、登録内容に変更がある項目は「選択」欄にチェックください。最後に「次へ」ボタンを押してください。

選択された契約 XXXXXXXXXX ニッセイみらいのカタチ 詳細確認

契約日: 平成25年4月1日

項目	現在の登録内容	選択
契約者	日生 太郎 様	<input type="checkbox"/> 変更する
被保険者	日生 次郎 様 改姓のみの取扱いとなります。	<input type="checkbox"/> 変更する
受取人	死亡保険金 日生 次郎 様	<input checked="" type="checkbox"/> 変更する
指定代理請求人 指定代理請求人とは？	日生 五郎 様	<input checked="" type="checkbox"/> 変更する
選択ください [必須]	<input checked="" type="radio"/> 現在の指定代理請求人を変更する <input type="radio"/> 現在の指定代理請求人の登録を取消す	
指定代理特則 指定代理特則とは？	付加されてい	
リビング・ニーズ特約 リビング・ニーズ特約とは？	付加されています	-

※各項目で情報が正に表示できない場合は、空白やカナ表記とさせていただきますので、ご了承ください。項目内容を確認する場合は、当社職員へご確認ください。（申し訳ございませんが、確認に時間がかかる場合がございます。）

保存する
<< 戻る
次へ >>

現在のご契約内容を確認しながら必要なお手続きを漏れなく選択いただけます

【ご参考】これまでのお手続きの利便性向上に関する取組

○ご加入手続きのペーパーレス化(平成24年4月)

- ・たくさんの書類に記入押印をお願いしていたご加入手続きについて、事前に入力された情報や契約情報を営業職員携帯端末の画面上で確認のうえ、電子サインいただくことでお手続きを完結いただけるようになりました。

○お客様番号(お客様ID)と暗証番号(パスワード)によるお手続きの導入(平成24年4月)

- ・生命保険証券や印鑑等の準備が必要なお手続きを減らし、印鑑レス・ペーパーレスでの簡単・迅速なお手続きを開始しました。

○初期暗証番号(仮パスワード)のメール発行サービス開始(平成27年3月)

- ・お手続きに必要な暗証番号(パスワード)をお忘れの場合、当社に予め登録いただいているメールアドレスに初期暗証番号(仮パスワード)を即時発行するサービスを開始し、お手続きの迅速化を実現しました。

○「本人確認撮影アプリ」による本人確認のペーパーレス化(平成28年6月)

- ・スマートフォンのカメラ機能で撮影した本人確認書類の画像データを送信することにより本人確認を行うアプリを導入し、本人確認書類の紙面コピーをご用意いただく手間を省略いただけるようになりました。「まごころナビ」では当アプリで本人確認を行うことで、お手続きをペーパーレス化しました。

【ご参考】「お客様満足度調査」結果

こうした取組もあり、当社の商品や事務・サービスに関するお客様満足度調査では、大層のお客様に満足と評価いただいています。

(当社に対する総合的な満足度※)

平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年
85.4%	86.2%	88.3%	89.2%	90.1%

※年1回、社外機関を通じて行うアンケート形式の「お客様満足度調査」において、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率です

なお、当社では、お客様対応力の向上やお客様視点でのサービス提供を目指し、消費生活アドバイザー資格の取得を呼びかけています。平成28年4月1日時点で、1企業としては最も多い464名が登録しており、様々な部門でお客様視点を業務にいかし、サービス向上に取り組んでいます。