

お 客 さ ま と の 絆

IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組み

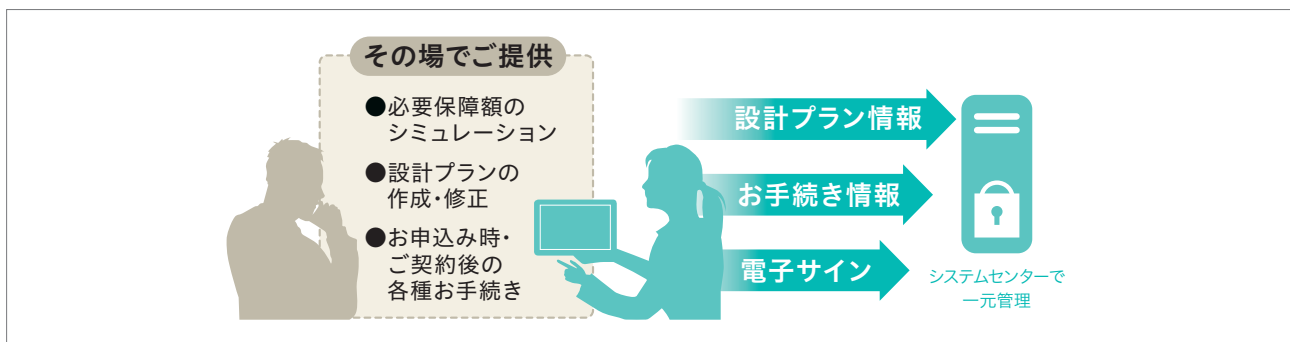
IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取組みとして、営業職員によるお客さまへの対面サービスの充実に向けた活動支援システムや、お客さまの利便性向上につながる新たな事務システムの構築など、最新のITインフラを整備しています。

対面サービスの拡充に向けた活動支援システムの構築

タブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用

モバイル通信機能を搭載したタブレット型営業端末「マイスターモバイル」の活用により、全国約3万人の営業職員を通じて、ご契約後の各種お手続きに加え、ご契約時の申込手続きについてもペーパーレス化を実現し、電子サインをいただくことで簡単・迅速な対応が可能となりました。

また、ご契約内容の点検やお客さまのニーズにあわせた保障の診断・見直しのアドバイスがその場で行なえるなど、営業職員の対面によるアフターフォロー活動や質の高いコンサルティング活動を支援するシステムを構築しています。



「アフターフォローのとびら」の活用

契約に関する情報のほか、担当営業職員や本社、支社、店頭等の窓口、コミュニケーションセンター等のそれぞれのチャネルを通じて把握したお客さま情報を一元管理するシステムを構築し、いずれのチャネルにおいてもお客さま一人ひとりに応じたアフターフォローを均一な品質で実践しています。

新たな事務システムの構築

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、全国ネットワーク「マイリンクnet3.0」^{*}を運用しています。

また、保険金や給付金の支払事務の自動化や超高齢社会に適合した事務サービスの提供に加え、電子手続きデータを活用した「自動査定システム」を導入し、最短で申込翌朝のご契約の成立を実現しています。

^{*}全国営業拠点を結ぶサービスネットワークシステムの総称です。(Meiji Yasuda Life Insurance Company の頭文字MYLINCの意)