

2002年1月22日

モバイル機能を活用、コンサルティングサービス力を強化
全営業職員の携帯型パソコンを最新鋭機に切替え

明治生命は、ネット時代に相応しいお客さまサービスの提供をめざします

明治生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、営業職員を通じたお客さまへのコンサルティングサービス力を強化するため、全営業職員32,000人の携帯パソコンを、今年10月にモバイル機能とブロードバンド機能を充実させた最新機種に切替えることとしました。同時に、営業管理職用パソコン（約3,000台）についても同等レベル機種に切替えます。

新携帯型パソコン導入の背景

1. 「ライフアカウントL.A.」とコンサルティングサービス

お客さま信頼度トップの会社をめざして、アカウント型保険「ライフアカウントL.A.（3年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険）」を発売し、これまでに多くのお客さまのご支持をいただくことができました（12月末現在、126万件突破）。

この保険は、“生涯一契約”をコンセプトに、「毎年、保険料や保障の見直し可能」を特長としており、ご契約後も満足いただける質の高いサービスをいつでも迅速に提供していくため、担当する営業職員のコンサルティングサービス力の強化を重視し、それを支援するため、全営業職員による一層のパソコン活用を進めています。

2. サービス提供の主軸となる営業職員活動へのIT活用

当社は、コンサルティングサービス力の向上をはかるため、営業職員教育の充実とあわせて、その時代の最新ITを導入した支援システム構築に積極的に取り組んでおり、生保業界において電子手帳型が主流であった1997年9月に、いち早く本格的な携帯型パソコン「ほほえみくん」（東芝製リブレット）を全営業職員に配備しました。

その後も携帯電話でのインターネット利用によるオンラインやメール機能等を順次充実してきましたが、導入から5年が経過したため、ネット時代に相応しいサービス支援の観点から、全面的な刷新をはかることにしました。

新携帯型パソコンの特長 【別紙ご参照】

1. 最新鋭機導入によるプレゼンテーション機能のレベルアップ

お客さまに「ライフアカウントL.A.」の商品内容や保障見直し機能が一層ご理解いただけるよう、商品説明用に動画を取込み、プレゼンテーション機能を向上させます。

このため、見やすさと携帯性を両立させた（画面サイズ比で最軽量）最新鋭ノート型パソコンに切替えるとともに、営業拠点を最高速のネットワークで結ぶことにより、最新の動画コンテンツをオンデマンドでパソコン内に取込んで、プレゼンテーションはもとより、様々な局面で動画を利用できるようにする予定です。

2. インターネットモバイル機能によるお客さまとのコミュニケーション拡大

営業拠点において、営業職員が自由にインターネットを利用できることはもとより、モバイル機能を標準装備して出先でもインターネット接続を可能とし、お客さまからのご要望に即応できるネット時代に相応しい機能向上をはかります。

また、営業職員各自のホームページやEメール等も活用した連絡受付や提案、メールマガジンによる定期的な情報提供など、お客さまのご要望にあわせたコミュニケーション手段を用意します。

3. 動画・音声などを活用したコンサルティング教育機能の充実

営業職員に動画や音声を利用した学習メニュー“Eラーニング”コンテンツを提供することで、新携帯型パソコンをコンサルティング教育メディアとして活用します。

コンサルティングサービスには、担当する営業職員の知識・スキル等のレベルアップが不可欠であり、これまでも集合教育や衛星放送等の幅広い教育媒体の活用・ファイナンシャル・プランナー（FP）の資格取得など、教育の充実に取り組んできました。

今後は、新携帯型パソコンを通じて、営業職員ひとり一人にあわせた学習機会や最新のコンサルティング情報を提供していくことで、テキスト中心の画一的な方式に比べ、より効果的な教育サポートをはかり、高度なファイナンシャル・プランニング能力をもった営業職員を育成します。

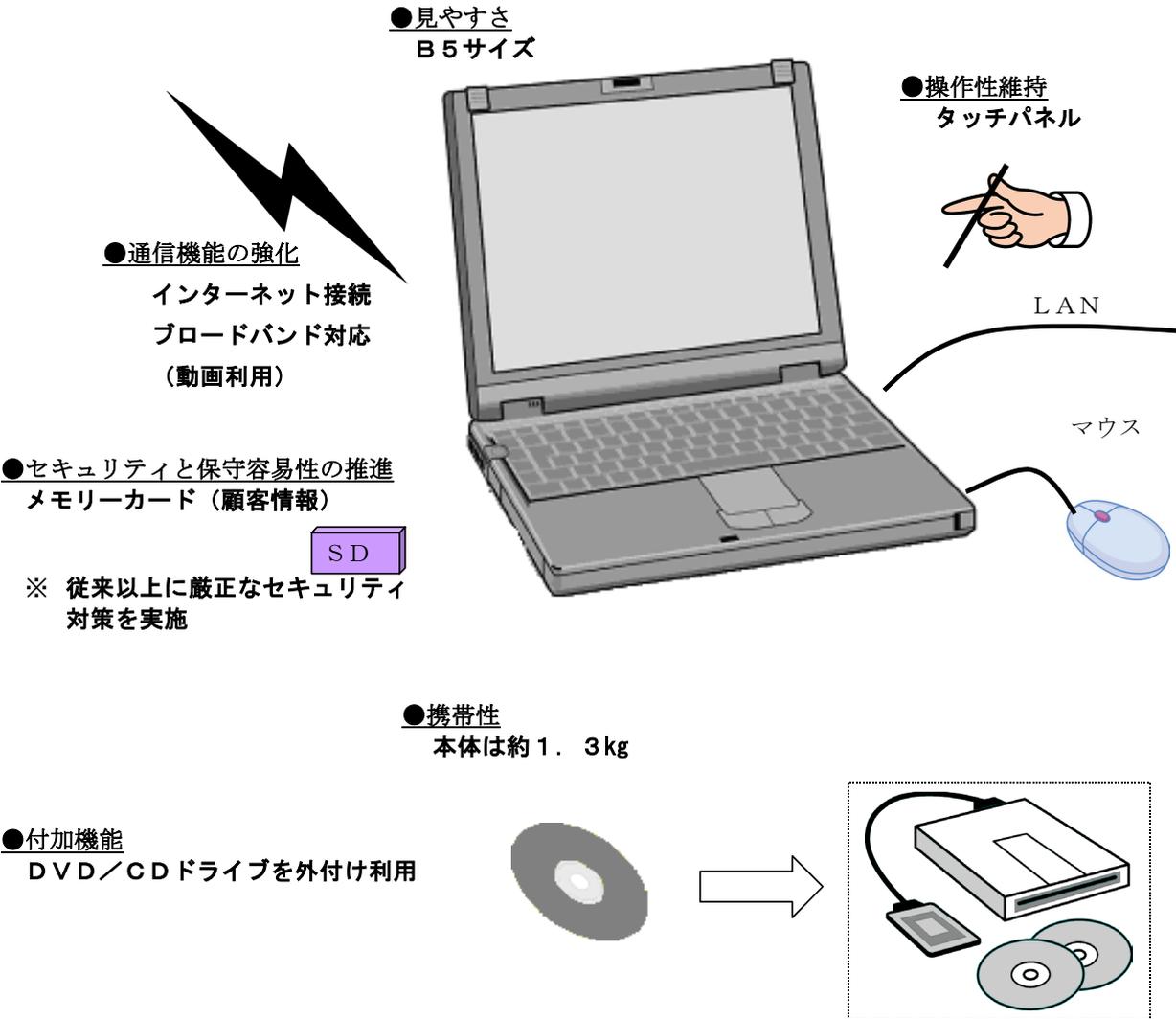
ブロードバンド化への取組み

今回のモバイルネットワークのサービスプロバイダーとして、当社と住友生命・日本電気・日本オラクルが共同設立した「リバンスネット株式会社」を利用します。

これにより、ネットワーク費用の大幅な圧縮を実現することが可能となり、オーダーメイドのセキュリティ対策等をはかりながら、ブロードバンド対応のネットワーク導入も進める予定です。

これからも明治生命は、お客さまひとり一人に視点を合わせ、ITを積極的に活用しつつ、営業職員によるコンサルティングサービスの向上に努め、個人保険・個人年金保険の保有契約高の純増加の早期達成をめざします。

新携帯型パソコンの概要（イメージ）



仕様（予定）

項目	仕様
CPU	750MHz以上
メモリ	256MB
HD	20GB
ディスプレイ	TFTカラー12.1インチ 1024*768
ポインティングデバイス	マウス+タッチパネル +フラットポイント
DVD/CDドライブ	外付け(共同利用)
OS	Windows2000
バッテリー	約4時間
本体重量	約1.3kg
サイズ	B5ファイル

導入台数等（予定）

導入台数	約38,000台
機器発注先	東芝、松下電器、三菱電機
利用者	営業職員（有償貸与）、 支社長・営業所長等（注）

（注）同等レベルの機種を別途配備