

**お客さま満足度の向上に向けて、営業拠点システムを大幅刷新  
～新営業拠点システム「マイリンクnet2.0」の稼働を開始～**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「明治安田チャレンジプログラム」（2008年4月から3カ年の取組み）の実行をささえる全国の支社・営業所のシステムインフラを約5年振りに大幅刷新し、新営業拠点システム「マイリンクnet2.0※」を2008年11月から稼働します。

「マイリンクnet2.0」では、お客さま満足度向上の徹底追求に向けた、業務改善への取組みおよび基幹（営業職員）チャネルの抜本的な改革の一環として、業界最先端のシステムインフラ技術を導入し、お客さまにとってよりわかりやすく、より記入しやすいお手続き書類への改訂、お客さまへのアフターサービス機能のさらなる充実、動画等を利用した教育・研修コンテンツの整備などを実施しています。

「マイリンクnet2.0」を最大限に活用し、いっそうのお客さま満足度の向上に取り組んでいきます。

※マイリンクは当社英文名称 Meiji Yasuda Life Insurance Company の頭文字 MYLINC となります。これまで稼働していた「マイリンクnet」をより進化させたシステムとして、本システムを「マイリンクnet2.0」と呼称しています。

**「マイリンクnet2.0」の概要**

1. お客さまの利便性向上をめざした事務サービスの刷新

- ◎お客さまにとって「わかりやすい・書きやすい」お手続き書類への見直し
- ◎業界最先端の取組み！ご請求書類のデータ伝送化処理（スキャニング処理）の導入により事務手続きのスピードアップを実現

2. お客さまとのコミュニケーション充実にに向けた活動支援システムの開発

- ◎営業職員新PCの導入により、お客さまとのコミュニケーションサービスを充実
- ◎業界初！双方向の動画通信機能による本社・支社・営業所間のライブ研修・会議機能の実現により営業職員の資質の向上と社内教育の均質化へ向けた取組みを支援

3. 最新のシステムインフラ技術の導入

- ◎業界最高水準の情報セキュリティシステムの構築
- ◎業界初！全国の営業拠点に「光ブロードバンドネットワーク」を敷設

4. 循環型社会の形成に向けた環境保全への配慮（CSRへの取組み）

- ◎省エネプリンタの導入によりCO<sub>2</sub>を削減。また使用済み製品のリサイクル、再使用により循環型社会へ貢献
- ◎「環境貢献ソリューション」認定商品の活用でCO<sub>2</sub>を削減

「マイリンクnet2.0」の主な特徴は次ページ以降をご参照ください。

以上

## 「マイリンクnet2.0」の主な特徴

### 1. お客さまの利便性向上をめざした事務サービスの刷新

#### ◎お客さまにとって「わかりやすい・書きやすい」お手続き書類への見直し

お客さまから寄せられたご意見、ご要望等を基に、ご契約申込書やご請求書等各種のお手続き書類をカラー印字化し、ご記入欄等の帳票レイアウトの変更等の改訂を行ない、お客さまの立場からよりわかりやすく、記入しやすい書類への見直しを行ないます。

#### ◎業界最先端の取組み！ご請求書類のデータ伝送化処理(スキャニング処理)の導入により事務手続きのスピードアップを実現

お客さまからのお手続き申し出から完了までを全国どこからでもより迅速な事務手続きが行なえるよう、ご請求書等の保全書類を受付拠点からのデータ伝送化による事務処理(スキャニング処理)を導入することで、事務手続きのスピードアップを実現します。

### 2. お客さまとのコミュニケーション充実に向けた活動支援システムの開発

#### ◎営業職員新PCの導入により、お客さまとのコミュニケーションサービスを充実

お客さまとのコミュニケーションの充実を目的に、お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を標準化した「安心サービス活動」を進めていくため、約3万台の営業職員PCを刷新し(新PC愛称「マイスターII」)、お客さまサービスメニューを充実します。

具体的には、各種保全手続き、お客さまへのご通知発信、コミュニケーションセンターへのご照会といった当社とお客さまのお取引履歴を一括して把握できる照会機能とともに、商品関連資料(商品パンフレット・約款等)の電子化による営業職員PCでの閲覧機能により、お客さまのご加入商品内容、お取引状況等のご確認をサポートするためのシステム機能を装備します。

#### ◎業界初！双方向の動画通信機能による本社・支社・営業所間のライブ研修・会議機能の実現により営業職員の資質の向上と社内教育の均質化へ向けた取組みを支援

お客さまにご満足・ご信頼いただけるよう営業職員のFP知識やマナー、コンプライアンス等の資質の向上と社内教育の均質化に取組み、「社内教育検定制」を推進します。

その取組みの一つとして、業界初となる双方向の動画通信による本社・支社・営業所間のライブ研修機能やTV会議機能を提供します。

また、営業職員向けの学習機能には、新PCへのビデオ・オン・デマンドシステムによる動画・音声を利用した教育コンテンツ、受講管理機能のついた教育テスト等を配信する機能を装備し、よりタイムリーに学習することが可能となります。

### 3. 最新のシステムインフラ技術の導入

#### ◎業界最高水準の情報セキュリティシステムの構築

業界最高水準の情報セキュリティシステムを構築し、大切なお客さまの情報については、従来の営業職員PC内管理から、システムセンターでの一元管理を行なうことで、情報保護レベルをいっそう強化します。

### ◎業界初！全国の営業拠点に「光ブロードバンドネットワーク」を敷設

システムセンターと支社・営業所間の各種データ通信（双方向の動画通信、大容量資料の閲覧、お客さま情報の一元管理等）を安定的かつ円滑に対応するため、高いセキュリティの通信ネットワークである「光ブロードバンドネットワーク（Bフレッツ<sup>※</sup>）」を、業界初として全国の営業拠点（支社・営業所等 約1,400箇所）に敷設します。また、これまでのLANケーブルを廃止し、すべての営業拠点に無線LANを導入し、執務室の環境整備を行ないます。

※BフレッツはNTT地域会社（東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社）の光ファイバーを用いたデータ通信サービスです。最大で100Mbpsの高速・大容量通信が可能となります。

## 4. 循環型社会の形成に向けた環境保全への配慮（CSRへの取組み）

### ◎省エネプリンタの導入によりCO<sub>2</sub>を削減。また使用済み製品のリサイクル、再使用により循環型社会へ貢献

「マイリンクnet2.0」では省エネに優れたキヤノンのプリンタを導入し、今後の運用におけるCO<sub>2</sub>排出量を年間約240トン<sup>※1</sup>（杉森林7.3ha相当の年間CO<sub>2</sub>吸収量）を削減します。

また、環境省の「広域認定制度」を活用したキヤノンマーケティングジャパン株式会社の「グリーンリサイクルサービス<sup>※2</sup>」により、現行事務プリンタ2,223台をほぼ100%リサイクルします。

あわせて、当システムの稼働により不要となる現行の営業職員PC等の一部を廃棄処分せずに支社・営業所における印刷インフラとして再使用（リユース）を行ないます。

※1. プリンタの消費電力は国際エネルギースタープログラムのTEC消費電力量から算出しています。

※2. グリーンリサイクルサービスは循環型社会形成推進基本法に基づく環境省の「広域認定制度」を活用したキヤノンマーケティングジャパン株式会社のサービスです。

### ◎「環境貢献ソリューション」認定商品の活用でCO<sub>2</sub>を削減

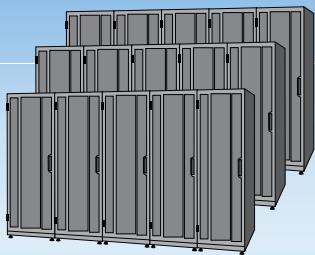
「マイリンクnet2.0」の開発においては、ソフトウェアのベンダーである株式会社滋賀富士通ソフトウェアの「環境貢献ソリューション<sup>※1</sup>」認定商品「CoolCat<sup>®</sup> for .NET<sup>※2</sup>」を活用し、開発資源の省力化を図りつつ、現行のシステムプログラムのWeb資源への置き換えを行なっています。この結果、開発時におけるCO<sub>2</sub>排出量を大幅に抑制することが可能となります。

※1. 富士通株式会社がITソリューション導入による環境貢献効果（二酸化炭素排出量削減効果）を定量的に評価し、一定基準を上回る商品を「環境貢献ソリューション」として認定するものです。

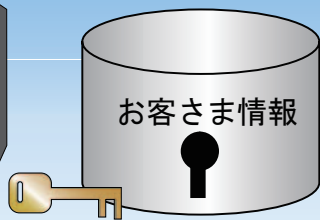
※2. 「CoolCat<sup>®</sup> for .NET」は現行のシステム資源の機能を維持したまま、マイクロソフト社の開発言語であるVB4～VB6のプログラムをVB.NETに移行する株式会社滋賀富士通ソフトウェアの開発ツールです。

# 新営業拠点システム「マイリンクnet2.0」概略図

## センターサーバ群



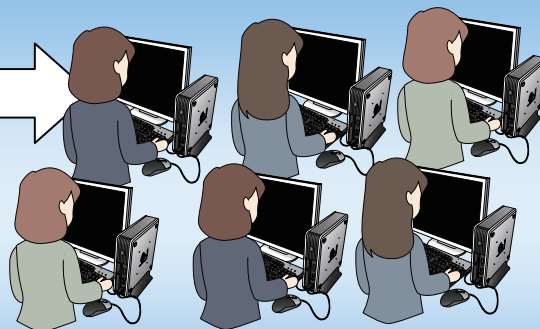
- ・映像、音声による教育コンテンツ
- ・過去の商品および関連資料の電子化



高度なセキュリティーによるお客さま情報の管理

**Green!**   
環境保全に配慮した  
現行システムの置き換え

## 事務サービスセンター

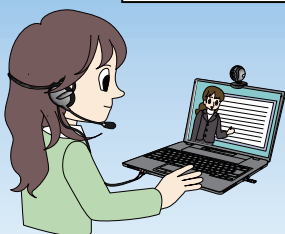


ワークフローシステムによる  
事務手続き決裁

# 光ブロードバンドネットワーク

## 全国営業拠点 支社・営業所 約1,400

営業職員PC



- F P 知識・マナー・コンプライアンス等の向上
- ・双方向動画通信によるライブ研修
  - ・ビデオ・オン・デマンドによる教育システム

お客さまの情報を  
いっさい保持しない  
システム

お客さま情報の照会  
・ご契約の内容  
・お取引の履歴  
・過去の商品関連情報  
(商品パンフレット  
・約款等)

事務PC



スキャナー

事務手続きの早期化  
(請求書類のデータ伝送化)

- ・現プリンタのリサイクル
- ・現PCのリユース
- ・省エネプリンタの導入



プリンタ

**Green!**  **Green!** 

## お客さま



- ・お客さまにとって「わかりやすい・書きやすい」お手続き書類への見直し
- ・各種コンサルティング資料等お客さまとのコミュニケーションの充実に向けた支援システム

## お客さまサービスの向上

より迅速に

より正確に

よりわかりやすい