

IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取り組み

IT活用によるお客さま満足度の向上をめざした取り組みとして、全国約3万6,000人の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）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。

「マイスタープラス」「MYフォン」の活用

モバイル通信機能を搭載した営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン」の活用により、お客さまの利便性の向上をめざしています。

ご自宅や職場等、お客さまのご希望にあわせて、営業職員（MYライフプランアドバイザー等）が「マイスタープラス」を持参のうえ、面前で商品のご提案や各種お手続きのサポートのほか、お客さまごとにパーソナライズ化した健康情報サイト「MY健活レポート」のご案内等を行なっています。

あわせて、スマートフォンの普及やお客さまとのコミュニケーションの多様化をふまえ、「MYフォン」を活用し、お客さまサービスの向上をめざしています。具体的には、

「電話」や「メール」に加え「LINE WORKS」を導入し、お客さまとのスマートフォンでのつながりのなかで、生命保険に関連する各種ご案内にとどまらず、興味を持っていただける情報のご提供を行なっています。また、高性能なカメラ機能により、ご契約の申込手続書類や「健康キャッシュバック」における必要書類を撮影することで、ペーパーレスかつスピーディーにお手続きいただくことが可能となりました。

今後も、これらのデバイスを活用した各種ご案内の拡充、各種手続きの電子化の推進等、いっそうの利便性向上に取り組んでまいります。

「MYほけんページ」の機能拡充、「オンライン面談システム」の展開

多くのお客さまにご登録いただいている、お客さま専用サイト「MYほけんページ」のさらなる進化をめざしています。

具体的には、お客さまの非対面ニーズの高まりをふまえ、WEB上で対応可能なお手続きの範囲を拡大しております。当社に加入されていないお客さまも含めご自身でのお申込手続きが可能となり、ご加入後の各種変更手続きや資金取引、給付金のご請求に至るまで、幅広くご利用いただけます。

あわせて、スマートフォン向けに、生体認証による

ログインが可能な「MYほけんアプリ」を展開し、利便性を向上するとともに、プッシュ通知機能を活用したタイムリーなご案内を行なっております。

また、新たに「オンライン面談システム」を導入し、場所や時間等を気にすることなく、気軽に営業職員（MYライフプランアドバイザー等）にご相談いただくことが可能となりました。別の場所のご家族のオンライン上での同席や、画面を共有しながらの操作・入力サポート等、お客さまに寄り添ったコミュニケーションを通じ、よりいっそうのアフターフォローの充実に取り組んでまいります。

強固なセキュリティ機能の実装

大切なお客さまの情報を取り扱うため、営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン」には強固なセキュリティを施しています。

営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン

「MYフォン」は、お客さまの情報をシステムセンターで一元管理し、端末内には保持しないデータレス化に加え、生体認証を導入しています。