

## 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、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

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。

### 営業端末「マイスタープラス」の活用

モバイル通信機能を搭載した業界最軽量の営業端末「マイスタープラス」の活用により、全国約3万人の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）を通じて、ご自宅や職場等、お客さまのご希望にあわせて、ご提案やお手続き、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」をご案内しています。

また、ご契約の保全電子手続きについて、複数あるご契約の「一括手続き」の対象範囲を拡大するとともに、画面のご案内に従ってお客さまご自身でお手続きを進めることができるように、画面を刷新しています。あわせて、給付金のご請求も電子手続きの対象にする等、お客さまの利便性を向上しています。

### 社用スマートフォン「MYフォン」の活用

社用スマートフォン「MYフォン」の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）への導入により、質の高いコンサルティングサービスやご契約保全手続き等のアフターフォローを充実し、お客さまサービスの向上をめざします。

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て「電話」や「メール」に加え「LINE」とつながるコミュニケーションツール「LINE WORKS」を導入のうえ、当社からの生命保険に関連する情報や各手続きのご案内をしています。

また、社用スマートフォン「MYフォン」の高性能なカメラ

機能を活用して、ペーパーレス化を推進しています。ご契約の申込書類や「ベストスタイル 健康キャッシュバック」におけるキャッシュバックのお手続き時に必要となる健康診断の結果や、契約保全のお手続き時に必要となる書類を撮影することで、お客さまの大切な書類のコピーをお預かりすることなく、スピーディーに安心して手続きを進めることができます。

社用スマートフォン「MYフォン」で撮影した電子手続きデータは、今後AI関連のシステムと連携し、お手続きのさらなる効率化やスピードアップをめざします。

### 「決済端末」の導入によるキャッシュレス化の推進

「決済端末」の導入によりクレジットカード（10万円以下）やキャッシュカードによるお手続きが可能となり、キャッシュレス化を進めています。

また、保険料のお振替口座の登録・変更についても、

キャッシュカードでお手続きが可能となり、従来必要としていた書類の記入、金融機関届出印の押印・ご提出等が不要になり利便性を向上しています。

### 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」、「決済端末」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。

「決済端末」は世界最新セキュリティ規格である国際セキュリティ基準「PCI-PTS with SRED」に準拠しています。また、読み取ったカード情報をただちに情報処理センターに暗号化送信することで、端末にデータが保存されない仕組みとしています。