

**タブレット型新営業端末「マイスターモバイル」の導入をはじめとした  
お客さまサービスの充実について  
～感動を生み出す生命保険会社の実現に向けて～**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、お客さまに感動いただけるサービスの実現をめざし、お客さま発想による事務サービスの抜本的見直しや、お客さまに有益な情報をわかりやすくご説明する対面サービスの充実等に取り組んでいます。

これらの取組みを支えるシステム基盤として、2013年9月から順次、モバイル通信機能を標準搭載したタブレット型の新営業端末「マイスターモバイル」を導入し、全国約3万人の営業職員（MYライフプランアドバイザー）が活用を開始します。

モバイル通信機能の搭載により、ご契約後の各種お手続きの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・迅速なお手続きが可能となるほか、設計プランの作成・修正やご契約内容の確認がその場で行なえるなど、さらに充実した対話型のコンサルティングが可能となります。また、進展する高齢社会に適合した事務サービスの構築に向けて、シニア層向けサービスの充実も順次図っていきます。

2014年1月1日には明治安田生命発足10年の節目を迎えます。今後も、マイスターモバイルの機能を活用したサービスの拡充、事務手続きのいっそうの迅速化・簡素化等を推進し、安心・満足を超え、感動いただけるサービスの実現に向けて取り組んでまいります。

### **新たな事務サービスの導入**

#### **1. モバイル通信機能を活用したご契約後の各種お手続きの電子化**

○積立配当金お支払いやご契約者貸付等の各種お手続きを電子化し、請求書類への記入・押印を省略。画面上で電子サインをいただくことで、簡単・迅速なお手続きを実現

#### **2. 高齢社会に適合した事務サービスの構築**

- 毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮した、65歳以上のご契約者向けのご案内冊子を作成し同封
- なお、高齢などによりお手続きが困難なお客さまに配慮し、代筆によるお手続きの取扱いを拡充。また、高齢のご契約者を対象に、ご家族等の連絡先の登録サービスを実施

### **新営業端末を活用したお客さまへの対面サービスの充実**

#### **1. ご契約前の「ビフォアサービス」の進化**

- ご加入時、モバイル通信機能を活用し、お客さまのご要望を画面で確認しながら、その場でプランの作成・修正まで行なう対話型のコンサルティングを実施
- 社会保障制度や税金関連情報などのお役立ち情報を、動画や音声解説機能を活用し説明

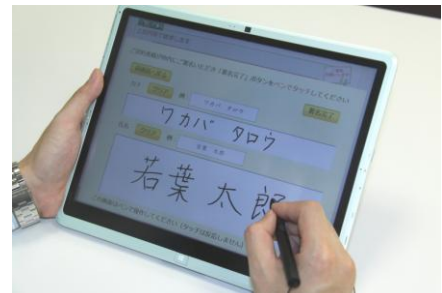
#### **2. ご契約後の「アフターサービス」の進化**

- ご契約後も、お客さまの面前でご契約内容等を確認し、お客さまのニーズに合わせた保障の診断・見直しのアドバイスを実施

「新たな事務サービスの導入」「新営業端末を活用したお客さまへの対面サービスの充実」の詳細は別紙1を「マイスターモバイル」の詳細は別紙2をご参照ください。

## 1. モバイル通信機能を活用したご契約後の各種お手続きの電子化

新営業端末の導入により、積立配当金お支払いやご契約者貸付等の各種お手続きを電子化します(2013年9月から順次)。年間約80万件(注1)の紙による請求書が電子手続きの対象となり、ペーパーレス化を実現します。



電子サインのイメージ

お客さまには、画面上でお手続き内容をご確認のうえ、電子サインをいただくことで、簡単・迅速なお手続きを行なっていただけます。

また、一部のお手続きで本人確認書類のコピーなどが必要となるケースについても、今後、マイスターモバイル搭載のカメラ機能を活用することで、ペーパーレス化をさらに進めていきます。  
(注1)2012年4月～2013年3月の電子化対象手続き件数

## 2. 高齢社会に適合した事務サービスの構築

高齢社会の進展をふまえ、シニア層向けに、よりわかりやすい事務サービスの構築に取り組んでいます。

### (1) 65歳以上のご契約者向けご案内冊子の開発

毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封します(2013年9月から)。

このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人や住所変更等の特に重要なお手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。

### (2) お手続き方法の簡素化

お身体の障がい等により、書類の記入等が困難なお客さまが円滑にお手続きできるよう代筆によるお手続きの取扱いを拡充しました(2012年11月から)。また、各種お手続きの提出書類の簡素化を推進しています。

### (3) ご家族等の連絡先の登録サービスの実施

お客さまに年金や保険金等をもれなくご請求いただくために、90歳以上のご契約者を対象にご家族等の連絡先を登録いただくサービスを実施しました(2013年2月)。今後、登録対象年齢の拡大等、本サービスの内容を充実していく予定です。

## 新営業端末を活用したお客さまへの対面サービスの充実

### 1. ご契約前の「ビフォアサービス」の進化

生命保険ご加入のご提案においては、新営業端末のモバイル通信機能を活用し、対話型のコンサルティングをします。具体的には、お客さまのご要望を画面で確認しながら、その場でお客さまに合った必要保障額のシミュレーション、設計プランの作成・修正まで行ないます。



また、生命保険に関連の深い社会保障制度や税金関連など、お客さまにとって有益な情報を動画や音声解説機能を活用しながらわかりやすくご説明します。

### 2. ご契約後の「アフターサービス」の進化

ご契約後には、営業職員が定期的にご契約内容の点検をお手伝いします。モバイル通信機能を活用することで、その場でお客さまのニーズに合わせた保障の診断・見直しのアドバイスをします。

**先進技術を活用した新営業端末「マイスターモバイル」の仕様****■いつでもどこでも、お客さまのニーズにお応えするタブレット型端末**

新営業端末「マイスターモバイル」は、薄くて軽いタブレット型端末。1日の所外活動に十分な駆動時間のバッテリーと最新の高速モバイル通信機能LTEを標準装備し、場所を選ばず迅速にお客さまのご要望にお応えします。

**■大型の液晶パネルを採用し、お客さまの見やすさ・わかりやすさを追求**

大きく見やすい12.1インチの液晶パネルを採用し、お客さまの見やすさ・わかりやすさを追求しました。さらに、静電容量と電磁誘導の両方式に対応した液晶パネル<sup>(注1)</sup>を採用し、透明度が高くクリアな画面で指先をすべらせるようになめらかな操作が可能です。

(注1) 電気の変化を認識する液晶パネル。指と付属の専用ペンにより2通りの操作に対応

**■業界初！最新OS「Windows8」を搭載**

「マイスターモバイル」には、業界初となる最新OS「Windows8」を搭載しました。「Windows8」の導入により、端末の起動・終了が高速化されます。また画面の移動、表示の拡大・縮小等のマルチタッチ操作<sup>(注2)</sup>が可能となり、お客さまにより快適に操作いただけます。

今回の「Windows8」の導入数(約3万台)は、国内最大かつ世界でも最大級となります(2013年8月7日時点)。

(注2) タッチパネルにおいて、2箇所以上を同時タッチし、複数の指で操作をすること

**■強固なセキュリティ**

大切なお客さまの情報はシステムセンターで一元管理し端末内には保持しません。また、端末内蔵ディスクは暗号化により強固なセキュリティを実現しました。



薄くて軽い約880gのタブレット型端末  
(幅278mm×奥行228mm×厚さ15mm)

営業所内での利用イメージ