

金融業界初！スマートフォンを活用した 営業職員の新たなコミュニケーションツール「LINE WORKS」を導入

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、MYライフプランアドバイザー（営業職員）の新たなコミュニケーションツールとして、ワークスマバイルジャパン株式会社（代表取締役社長 石黒 豊）のビジネスチャット「LINE WORKS」を2017年8月より導入いたしました。お客さまとのコミュニケーションを目的とした「LINE WORKS」導入は金融業界では初となります。

当社は今後も、お客さまの利便性向上につながる取組みを進め、企業ビジョンに定める3つの絆「お客さまとの絆」「地域社会との絆」「働く仲間との絆」を大切に、「人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、取り組んでまいります。

■「LINE WORKS」について

- ・「LINE」とつながる唯一のビジネスコミュニケーションツール。「LINE」を踏襲した使いやすいチャット機能に加え、組織階層型アドレス帳、メールなど、ビジネスコミュニケーションに必要な機能を搭載
- ・スマートフォンでの利用を前提に設計された圧倒的な使いやすさと、ログ管理など企業に必要なセキュリティ機能を実装

■「LINE WORKS」導入の背景

- ・若年層を中心に保険未加入者が増加するなか、当社では、若年層のお客さまにも手軽にご加入いただける「かんたん保険シリーズ ライト！By 明治安田生命」を創設するなどの販売戦略を推進
- ・近年、スマートフォンの急速な普及、ライフスタイルの変化等により、若年層を中心に、SNS（LINE等）の活用が急増
- ・当社においても、お客さまへのコミュニケーション手段として、新たに「LINE WORKS」を導入することで、若年層はもちろん、全てのお客さまとのコミュニケーションにおいて利便性を大幅に向上させるとともに社内コミュニケーションの活性化もいっそう推進

■MYライフプランアドバイザー（営業職員）へのスマートフォンの配付

- ・本取組みに際し、スマートフォンを1,000名のMYライフプランアドバイザー（営業職員）に先行配付。スマートフォン内には顧客情報（氏名、電話番号等）はなく、すべてクラウド上で一元管理するなどのセキュリティ機能を装備しており、盗難・紛失時の情報漏えい等を防止

■今後の展開について

- ・2019年をめどに「LINE WORKS」を導入したスマートフォンを全営業職員対象に配付をすることや、スマートフォン特性を活かした新機能の追加について検討