

タブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」、 社用スマートフォン「MYフォン（マイフォン）」等の導入による お客さまサービスのさらなる充実等について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現をめざし、MYライフプランアドバイザー（営業職員）等による「対面のアフターフォロー」を通じて、お客さまに寄り添いながらさまざまな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インフラとして、2019年9月から順次、タブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン（マイフォン）」、キャッシュレス化を推進する「決済端末」を導入し、全国約3万人のMYライフプランアドバイザー（営業職員）が活用を開始します。なお、3万人規模の社用スマートフォンの配布は、生命保険会社で初の取組みとなります。

当社においては、2019年4月から「みんなの健活プロジェクト」（注1）を本格展開していますが、当プロジェクト推進に向けて、今回導入する「マイスタープラス」や「MYフォン」を有効活用するとともに、お客さまサービスの拡充、事務手続きのいっそうの迅速化・簡素化等にもつなげていきます。

主なお客さまサービスの充実について

○「マイスタープラス」を活用した、対面サービスの進化

- ・「みんなの健活プロジェクト」において、「MY健活レポート」を通じてお客さまの健康増進に役立つ情報・アドバイスを提供することにより、MYライフプランアドバイザー（営業職員）のコンサルティング力を強化
- ・ご契約に関する各種電子手続きについて、複数契約のお手続きをまとめて一回の電子サインでご請求いただける「一括手続き」の対象範囲を拡大し、お手続き画面を刷新する等、各種お手続きに関する利便性を向上

○「MYフォン」を活用したコミュニケーションツールの多様化への対応と、利便性の向上

- ・「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である「LINE WORKS」（注2）等を活用し、お客さまとのコミュニケーションツールの多様化に対応
- ・高性能カメラ機能の活用により、「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等お客さまのご契約に関する各種お手続き時のペーパーレス化を推進し、お客さまの利便性を向上

○「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」を導入し、キャッシュレス化を推進し、保険料受領にかかるお客さまのお手続きに関する利便性を向上

強固なセキュリティ機能の実装について

- ・「マイスタープラス」、「MYフォン」は、顔や指紋による生体認証を採用するとともに、お客様の情報を端末内に保持しないデータレス化の機能を実装するなど、強固なセキュリティ機能を実装

防犯・防災への対策機能の実装について

- ・従業員の安全を確保すべく、防犯・防災に関するアプリを「MYフォン」に搭載

※主なお客様サービス充実事項の詳細は別紙をご参照ください。

(注1) プロジェクトの概要については、以下リリース参照

- ・2018年3月6日リリース

「新たな健康増進プロジェクトの始動について～『運動』と『けんしん』を柱とするサービス等と健康増進保険の一体的な提供～」

URL : https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2017/pdf/20180306_02.pdf

- ・2018年9月25日リリース

「健康増進プロジェクトの正式名称を決定!『みんなの健活プロジェクト』の具体的取組みについて ～2019年4月本格展開に向けて、自社従業員の健康意識向上と地域社会の健康増進を支援～」

URL : https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2018/pdf/20180925_01.pdf

(注2) 「LINE WORKS」の導入については、以下リリース参照

- ・2017年11月15日リリース

「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」

URL : https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2017/pdf/20171115_01.pdf

※2019年4月から、「LINE WORKS」と「Salesforce」が連携した新たなソリューションを導入し、より高度な営業活動の実現に向けた実証実験を開始しています

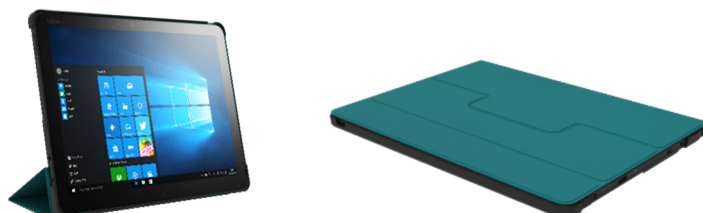
以 上

次世代営業端末の導入による主なお客さまサービス等充実事項

1. タブレット型次世代営業端末等を活用したお客さまサービスのさらなる充実に向けて

(1) 「マイスタープラス」を活用した、お客さまへの対面サービスの進化

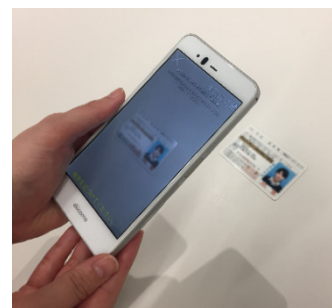
- ・業界最軽量のWindowsタブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」は、従来の端末と比較して約16%の軽量化（737g）、約2倍の長時間利用（約10時間）（注3）を実現しました。また、透明度の高い12.3インチ液晶パネルを採用しております。ご自宅や職場等、お客さまのご希望にあわせて、ご提案やお手続き、お客さまごとにパーソナライズ化した健康情報サイト「MY健活レポート」のご案内等ができるよう見やすさ、使いやすさ、軽さを追求しました。
- ・また、ご契約の保全電子手続きについて、「一括手続き」の対象範囲を拡大するとともに、画面のご案内に従ってお客さまご自身でお手続きが進められるよう、お手続き画面を刷新いたします。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さらに向上させています。



業界最軽量（737g）のWindowsタブレット型次世代営業端末「マイスタープラス」
（幅295.2mm×奥行209.3mm×厚さ8.9mm）

(2) 「MYフォン（マイフォン）」を活用した、コミュニケーションツールの多様化への対応と、利便性の向上

- ・社用スマートフォン「MYフォン」を当社全営業職員に導入します。「MYフォン」を活用して、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」を導入します（注2）。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スムーズに受け取ることができるようになります。
- ・「MYフォン」の高性能カメラを利用して、ペーパーレスを推進してまいります。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、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すすめることができます。



「MYフォン」の高性能カメラを利用した各種お手続き時のイメージ

- ・「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。

(3) 「決済端末」の導入によるキャッシュレス化の推進

- ・現在、初回保険料の口座振替でのお取り扱いができないご契約は、現金をお預かりしていましたが、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、現金をご用意いただく必要がなくなります（2019年9月から順次）。
- ・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ます（2019年11月より実施）（注4）。



決済端末による
お手続き時のイメージ

2. 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、「マイスタープラス」、「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。
- ・「マイスタープラス」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従来のデータレス化に加え、生体認証（顔認証）を導入しています。
- ・「MYフォン」はデータレス化を実現し、お客さまのご連絡先やご契約の情報をスマートフォン本体に残しません。また生体認証（指紋認証）もあわせて導入しています。
- ・「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-DSS with SRED」に準拠しています。また、読み取ったカード情報を直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。
- ・大量に出力されるセキュリティ関連のログは、AIを活用し厳格かつ効率的に管理・運用してまいります。

3. 防犯・防災への対策機能の実装

- ・従業員の安全を確保すべく、防犯・防災に関するアプリを「MYフォン」に搭載いたしました。当アプリでは、犯罪被害の未然防止対策（防犯上の留意事項や相談・連絡窓口等の掲載）や災害発生時の初動対応（安否確認システムへの連動や災害発生時の行動）の機能を搭載しております。

（注3） バッテリーの利用時間は、JEITA バッテリー動作時間測定法（Ver.2.0）に基づいて測定した目安の時間です。

（注4） 当社と提携している金融機関で、「ペイジー口座振替受付サービス」に対応している金融機関に限ります。