

平成 22 年 11 月 30 日

## 新たなインフラ「新・生涯設計 eNav!t システム」の開発について

第一生命保険株式会社(社長：渡邊 光一郎)では、平成9年以降推進してきた「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」に取り組みます。

この「新・生涯設計」のコンセプトを具現化するために、商品対応としましては、平成22年8月20日より「順風ライフ」「医のいちばんNEO」「8大生活習慣病入院特約D」などの投入、さらに平成22年12月21日より、新商品「メディカルエール」と新制度「メディカルスイッチ」(本日付別途ニュースリリース)を投入するなどの取り組みを行っています。

今般さらに、顧客接点を強化するためのシステム開発に着手し、業界初となる新たなスレート(タブレット)型の営業・業務用モバイルパソコンと、同じく業界初となる機能を有する業務連動型決済ハンディターミナルを開発・投入するなど、インフラの一段の強化を図ります。

これまで当社は、お客さまの「一生涯のパートナー」として、平成9年以降「良質な提案」「良質な商品」「良質なサービス」をお届けするという「生涯設計」のコンセプトに基づくさまざまな取組みを推進し、創業以来の経営理念である「お客さま第一主義」の実践に努めてまいりました。

これからも、わが国では、少子高齢化の進展、お客さまニーズやライフスタイルの変化、競争の激化など、生命保険事業を取り巻く環境は変化が続いていきます。

このような環境において、当社がお客さまから選ばれ続け、さらに成長し続けるために、「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させ、当社の有する顧客基盤やヒト、モノ、仕組みなど、さまざまなリソースを生かし、総力をあげてお客さまとの接点を強化していく「新・生涯設計」に取り組みます。

### <新・生涯設計のコンセプト>

「生涯設計」—すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で、「一生涯のパートナー」

今後、当社ではこのコンセプトに基づき、「ご契約者をはじめとしたあらゆるお客さま」に、「生涯設計デザイナー(営業職員)」を中心に、「当社が持つすべてのお客さまとのコンタクト機能」を通じて、「ご契約前・ご契約時・ご契約期間中・お支払時など、お客さまのあらゆるライフサイクル」で、お客さまとの接点を強化し、会社の総合力を生かしてさらに「良質な提案」「良質な商品」「良質なサービス」をお届けしてまいります。

今回の取組みは、この「新・生涯設計」を推進するためのインフラとして「新・生涯設計 eNav!tシステム」を構築することとし、新たな営業・業務用システムとパソコンなどの機器を開発・投入するものです。

## 1. 「新・生涯設計 eNav!tシステム」の開発概要

新・生涯設計コンセプトの推進に向けて、生涯設計デザイナー（営業職員）のコンサルティング力向上、窓口・コールセンター等を含めたチャネル間の情報連携強化、お手続きの利便性向上など、お客さま満足の上と成長戦略の遂行に資するシステム開発を行います。

このシステムでは、顧客情報活用(CRM: Customer Relationship Management)、営業支援(SFA: Sales Force Automation)、知識・情報の共有・学習(KM: Knowledge Management)、発生時点での事務・手続き完結(STP: Straight Through Processing)の各機能を強化・連携させ、WEB・モバイル通信などを活用し、高度な機能を、わかりやすく、操作性の高いものとしていきます。

また、このシステムは、生涯設計デザイナー（営業職員）を中心にその他のチャネルでも幅広く共用し、お客さまのご説明やお手続きなどのコンテンツについては、お客さまのご自宅など、場所を問わず活用できるものとし、お客さま満足の上、生産性・業務効率の上を向上に資するものとしていきます。

そのための機器として、業界初となるスレート(タブレット)型のモバイルパソコン「仮称: DL Pad (ディーエル・パッド)」を平成24年8月に、同じく業界初となるパソコンとの連動による機能の向上などを実現する「業務連動型決済ハンディターミナル」(名称未定)を平成25年度(予定)に、新規開発・投入します。

### ○ お客さまフォロー体制強化と情報の有効活用（顧客情報活用: Customer Relationship Management）

お客さまへのサービスやフォローのために必要な情報を、生涯設計デザイナー（営業職員）やコールセンター、窓口などが適切に共有・連携できるシステムを構築し、会社全体でお客さまに役立つコンサルティングやサービスの提供に取り組みます。

### ○ 営業活動の効率的・機動的支援（営業支援: Sales Force Automation）

お客さまとのコミュニケーションやご提案・サービスに役立つ情報を営業・業務用モバイルパソコンに配信する機能を高め、日々のスケジュールや訪問結果などの情報をよりタイムリーに管理・確認できるようにします。また、指導者とも情報を共有することにより、営業活動の指導やお客さまへのサービス・コンサルティングの充実を図り、生涯設計デザイナー（営業職員）などの活動の効率や、指導者などの機動的な支援を強化していきます。

### ○ コンサルティング・提案内容の充実（知識・情報の共有・学習: Knowledge Management）

すべてのお客さまに、ご契約の加入段階だけでなく、ご加入後やお手続きの段階でも、よりわかりやすく、お客さまにご説明ができるよう、ご説明用ソフト(ナビセツ)と保障設計などの機能の連動、生涯設計プランやシミュレーション機能の充実などにより、お客さまとの双方向のコミュニケーション・対話による納得感の高いコンサルティングを推進していきます。

また、eラーニングやオンカメラ・トレーニングなど、教育・育成機能のさらなる強化を図るとともに、お手続きに関するガイダンスやヘルプ機能を充実・強化し、生涯設計デザイナー（営業職員）の育成・強化、お客さまへのコンサルティングやサービスの充実に取り組みます。

### ○ お客さま接点における業務完結（発生時点での事務・手続き完結: Straight Through Processing）

お手続きの電子化やオンラインチェック等の仕組みを導入することにより、その場で各種のお手続きを簡単・便利、かつスピーディーに対応できるようにして、お客さまの利便性向上、ペーパーレス化、業務の効率化を図ります。

そのための機器として、業界初となる、電子署名や書類撮影が可能な内蔵カメラ等を搭載したスレート(タブレット)型の高機能な営業・業務用モバイルパソコン「DL Pad(新・eNav!t)」と新たな「業務連動型決済ハンディターミナル」を開発します。

※上記は検討中の内容を含みます

## 2. 次世代営業・業務用モバイルパソコン「DL Pad (新・eNav!t)」の開発・導入

当社は平成17年8月にモバイル通信機能等を搭載した生涯設計デザイナー用携帯パソコン「eNav!t (イー・ナビット)」を業界に先駆けて導入し、お客さまが「知りたいとき」「必要なとき」に、お客さまのニーズに合った生涯設計提案やライフサイクルの変化に応じた適切な提案を、より素早くその場でわかりやすくご提供できるようにしてまいりました。

今般、お客さまへのコンサルティングやサービス、WEBによるコミュニケーション、各種のお手続きなどを、より便利に、お客さまのご自宅など場所を問わず、さらに充実したものとするために現行のノートパソコンeNav!tを刷新し、平成24年8月より約4万名の生涯設計デザイナー(営業職員)を中心に新たなスレート(タブレット)型のモバイルパソコン「仮称: DL Pad」を順次導入してまいります。

「DL Pad」は当社のオリジナル仕様による高度な機能を有するソフトウェアとシステム、通信機能を搭載した画期的な営業・業務用のモバイルパソコンです。

オリジナル仕様のスレート型モバイルパソコンの本格導入は、業界初となります。

### ○当社オリジナル仕様のスレート型モバイルパソコン

#### <操作性の向上と携帯・機動性の強化>

ご自宅や職場など、お客さまのご希望に合わせて生涯設計デザイナー(営業職員)等がパソコンを活用して、わかりやすく、スピーディーなご提案やお手続きができるよう、携帯性の高い薄型・軽量・大型液晶画面のスレート(タブレット)型モバイルパソコンを開発します。さらに、内蔵バッテリーや通信機能、セキュリティも強化し、外出先など、場所を問わず、より多くのお客さまに十分なコンサルティングやお手続き・サービスをご提供できるようにします。

また、営業オフィス内では簡単にキーボードとマウスを接続することで、デスクトップパソコンのように利用することができます。

「業務連動型決済ハンディターミナル」 「DL Pad」本体



営業オフィスでの利用時  
(キーボード・マウス接続)



#### <わかりやすいプレゼンテーション・説明の提供>

当社では、生活設計や医療保障などをわかりやすくご説明する仕組み(ナビセツ)を既に導入していますが、さらに内容の充実を図るとともに、お手続きについても同様の仕組みを開発してまいります。

ご提案やお手続きの内容などをパソコンの画面でわかりやすくお伝えするため、スレート(タブレット)型の見やすい画面(12.1型、鮮明な広視野角液晶タッチパネル搭載)で、「紙」をお客さまにご覧いただくような感覚でコミュニケーションやコンサルティングができるようにし、動画やステレオ音声による説明も充実させていきます。これらの仕様は、当社オリジナルによる業界初のものとなります。

#### <お客さま情報保護の強化>

お客さま情報の保護のために、最新鋭のセキュリティシステムを搭載します。

万一、「DL Pad」が盗難もしくは紛失になった場合においても、モバイルネットワークを利用した遠隔操作により、即時にパソコン操作ロック、もしくはデータ消去を行うことができ、大切なお客さま情報の保護をします。また、電源オフの状態からでもデータ消去が可能であり、「DL Pad」がどこにあってもお客さま情報の保護が強化される仕組みにします。

### ＜その他のシステム機器の特徴＞

「DL Pad」は、OSにWindows7を採用し、既存のソフトウェアを有効に活用し、開発の効率化とコスト削減を図ります。本体パソコンの軽量化や高機能な装備の搭載に加え、新たに開発する「業務連動型決済ハンディターミナル」においても、パソコン側の通信機能を利用することでコストダウンを図り、パソコンの大画面によるガイダンス表示や通信を利用した諸機能の連動を図ります（詳細は次項）。

### 3. 「業務連動型決済ハンディターミナル」の開発・導入

現在、当社では独立型のモバイル決済端末(社内名称:もばたん)を使用していますが、新しく「業務連動型決済ハンディターミナル」(名称未定)を開発・導入します。

この「業務連動型決済ハンディターミナル」は、新たな営業・業務用モバイルパソコン(DL Pad)と接続することによりパソコンの大画面にガイダンスやヘルプ機能を表示し、パソコンの通信機能やアプリケーションを利用した事務処理と連動させるなど機能の連動・拡張と、パソコンの通信機能を利用することによりランニングコストの低廉化を図ります。また、クレジットカードや金融機関キャッシュカードによる入金決済機能に加えて、第一生命カードの読み取りを可能とし、読み取った当社カードを利用した利便性の高い仕組みの開発も検討しています。

さらに、「業務連動型決済ハンディターミナル」は小型・軽量化しつつ、内蔵の小型プリンターをモバイルパソコンのプリンターとしても利用できるようにするなど、営業・業務用モバイルパソコン「DL Pad」と「業務連動型決済ハンディターミナル」双方を連動させることで利便性を高めます。セキュリティについても、これらの業務の時には単独の機器では操作ができず、双方の機器に高いセキュリティ機能を有しているため、情報保護を一層強化することができるようになります。

## 【DL Padのシステム機器構成と仕様】

### ◎ システム機器構成

DL Pad 単体利用時



外出先での卓上説明時



「業務連動型決済ハンディターミナル」接続時



営業オフィスでの利用時(キーボード・マウス使用)



### ◎ システム仕様

#### 【DL Pad本体】

OS	Windows7
画面	12.1型 広視野角液晶[業界初] 電子署名対応タッチパネル
重量	約950g
薄さ	約14mm～20mm
内蔵カメラ	標準搭載(書類の撮影可)
入出力機器	USBで「業務連動型決済ハンディターミナル」と接続
駆動時間	7時間[JEITA基準にて測定]

※上記は現在検討中の仕様です

#### 【周辺機器】

- ・ キーボード、マウス
- ・ 業務連動型決済ハンディターミナル