

2014年9月12日

－わかりやすさと利便性の向上を実現－

独自開発ハード・ソフトによる保険のご説明、お申込み・保険料のお支払い手続きのシームレス・システム「提案・申込ナビ」の開始

第一生命保険株式会社(社長:渡邊 光一郎)は、2013-15年度 中期経営計画『Action D グループを挙げた更なる飛躍への挑戦』の一環として、お客さま説明の充実ならびに利便性を一層向上させる取組みを進めています。

この取組みをさらに進めるため、保険のご説明からお申込み・告知・保険料のお支払い手続きを、いつでも、どこでも、わかりやすく、シームレスに行うことができる「提案・申込ナビ」を、2014年9月18日(木)より全社で開始します。

1. ご加入手続きをペーパーレス化し、保険のご説明・保障設計からお申込み・告知・保険料のお支払い手続きをわかりやすくシームレスに実施

当社独自開発のタブレット端末『DL Pad(ディーエル・パッド)』に搭載している、動画や音声を活用したわかりやすいご説明や保障設計ができる「提案ソフト」に加え、ご契約のお申込み・告知・保険料のお支払いがシームレスにできる「手続ソフト」を開発し、わかりやすく利便性の高い仕組みを実現します。また、これにより、ご高齢のお客さまにとっても、お申込みや告知・保険料のお支払い手続きをさらにスムーズに行っていただけるようになります。

2. 当社独自開発の多機能決済端末『DL Cardex(ディーエル・カーデックス)』の導入

全国約4万名の生涯設計デザイナー(営業職員)が利用している『DL Pad』に加え、新たに当社独自開発の多機能決済端末『DL Cardex』を導入し、ハードの強化・充実を図ります。

3. 当社独自開発のハード・ソフトの活用・連動によるセキュリティ・利便性を高めた手続きの実現【決済端末とタブレット端末との連動、ミニ・プリンター活用は業界初】

- ・多機能決済端末『DL Cardex』は『DL Pad』と接続することで、デビットカードやクレジットカードでの保険料お支払いの際、『DL Pad』の大きな画面にガイダンスを表示し、わかりやすくナビゲーションします。
- ・『DL Cardex』には通信機能を装備せず、『DL Pad』と接続して利用するため、お客さまの情報を高いセキュリティで守ることができます。
- ・『DL Cardex』は、ミニ・プリンターとして利用でき、お客さまのご要望により保障設計内容を変更する場合も、その場で変更内容をシール用紙に印刷して書類に貼付できます。これにより、変更箇所を後でもご確認いただけるなど、デジタルの利便性とアナログの保管性を両立できるようにしています。

<イメージ>



「提案・申込ナビ」により、お客さま視点・生活者視点でのコンサルティング・お申込み手続きを実現します。

■ お客さま説明の充実

- ・ ご提案にあたり、「病気のリスク・備え方」や「ご検討いただくポイント」「最新の医療技術」「社会保障制度」等、お客さまがご希望される関連情報を『DL Pad』の画面でご確認いただき、お客さまと双方向でのコミュニケーションによるコンサルティングを行います。
- ・ ひとつの画面に「ご提案するプラン」と「現在のご加入契約との比較」、「お客さまの必要保障額との比較」を表示することにより、お客さまの現状や将来のライフプランに合わせたご提案内容をよりわかりやすくご確認いただくことができ、お客さまに最適なプランをご検討いただけます。
- ・ ご高齢のお客さまにもわかりやすくご説明します。
 - ① 動画と音声により、ご契約時の重要事項をご説明。
 - ② 『DL Pad』の画面に、ご提案内容やお申込内容等を読みやすい文字の大きさ・文字数等を表示。
- ・ 『DL Cardex』を『DL Pad』に接続して利用することで、デビットカードやクレジットカードでの保険料お支払いの際、留意事項などのガイダンスを『DL Pad』の大きな画面で確認しながら、安心して手続きいただけます。

■ お客さま負担の軽減

- ・ これまで複数のお手続き書類にそれぞれご記入・ご署名が必要でしたが、『DL Pad』の画面に統合して表示することで、お客さまにご記入・ご署名いただく箇所を大幅に削減し、お客さまのご負担を軽減します。
- ・ 告知のお手続き時においても病名などを選択式とし、書類への記入に比べてご負担を軽減します。

■ お客さま利便性の向上

- ・ お申込みに際して、『DL Cardex』のミニ・プリンター機能を活用することで、お客さまのご要望に合わせてその場でお申込内容を変更し、変更内容をシールに印刷してご確認いただくとともに、お渡しする書類に貼付して保管いただけます。
- ・ 「ご契約のしおりー約款」について、DVD-ROM によるご提供に加えて、今後、永続的に当社ホームページに掲載します。これにより、長期にわたる保険契約において、ご契約者さまだけでなく、保険契約関係者（被保険者・受取人等）の方々においても、保障内容や支払事由、お手続き方法などの保険契約に関わる重要な情報をいつでもご確認いただくことができるようになります。なお、お客さま保護の観点から、ご高齢のお客さまなど冊子での提供をご希望される方については、「ご契約のしおりー約款」を冊子で引き続きご提供します。
- ・ また、保険証券などを保管する「生涯設計サポートファイル」の保管スペースを拡大し、ご加入後の通知物などのお客さまの保険に関わる重要書類を一元管理することが可能になります。

■ 環境への配慮、コスト削減

- ・ ペーパーレス化により紙の使用量を削減し、環境負荷の低減をさらに推進していきます。
- ・ お申込み手続きを電子化することにより、事務品質および事務効率をさらに高めていきます。

以上