

2015年7月31日

## ご契約情報の各種変更手続きをよりスムーズに行えるよう 変更のお申し出から登録までの事務対応に関する新システムを構築しました。

MS & ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(本社：東京都、社長：北川 鉄夫)は、契約内容の各種変更に関するお申し出から登録までの事務プロセスを一元的に管理・処理する新たなシステムを構築しました。これにより、お手続き方法のよりスムーズなご案内や、契約内容変更手続きの簡素化によるお客さまの利便性の向上が図られます。

当社では、今後も様々な改革を通じて企業品質とサービスの向上を進め、お客さまに一層の安心と満足をお届けしてまいります。

### 新システムの稼働によるサービス向上のポイント

#### ●それぞれのお客さまに応じた書類のご送付

お電話での契約変更のお申し出内容とご契約情報を基に、変更請求書の最適なパターンをシステム判定し、それぞれのお客さまに応じたオーダーメイド型の書類をお送りすることで、請求書類記入時の利便性の向上を図りました。

(従来の請求書類)

(オーダーメイド型の請求書類)



オーダーメイド化により  
変更のお申し出項目のみ  
を請求書に表示

#### ●お電話のみで完了するお手続きの拡大

コールセンターシステムと契約管理システムを連動させることで、お電話だけで完了するお手続きの種類の拡大を図りました。

<拡大した主なお手続き>

年金種類変更(積立期間中)、年金支払開始年齢変更(繰下げ、繰上げ※)

終身保障移行特約の中途付加・解約(契約者と被保険者が同一の場合)※

遺族年金支払特約の中途付加・変更・解約(被保険者死亡前)

※ステップアップ死亡保障プラン(SUシリーズ)のみが対象です。

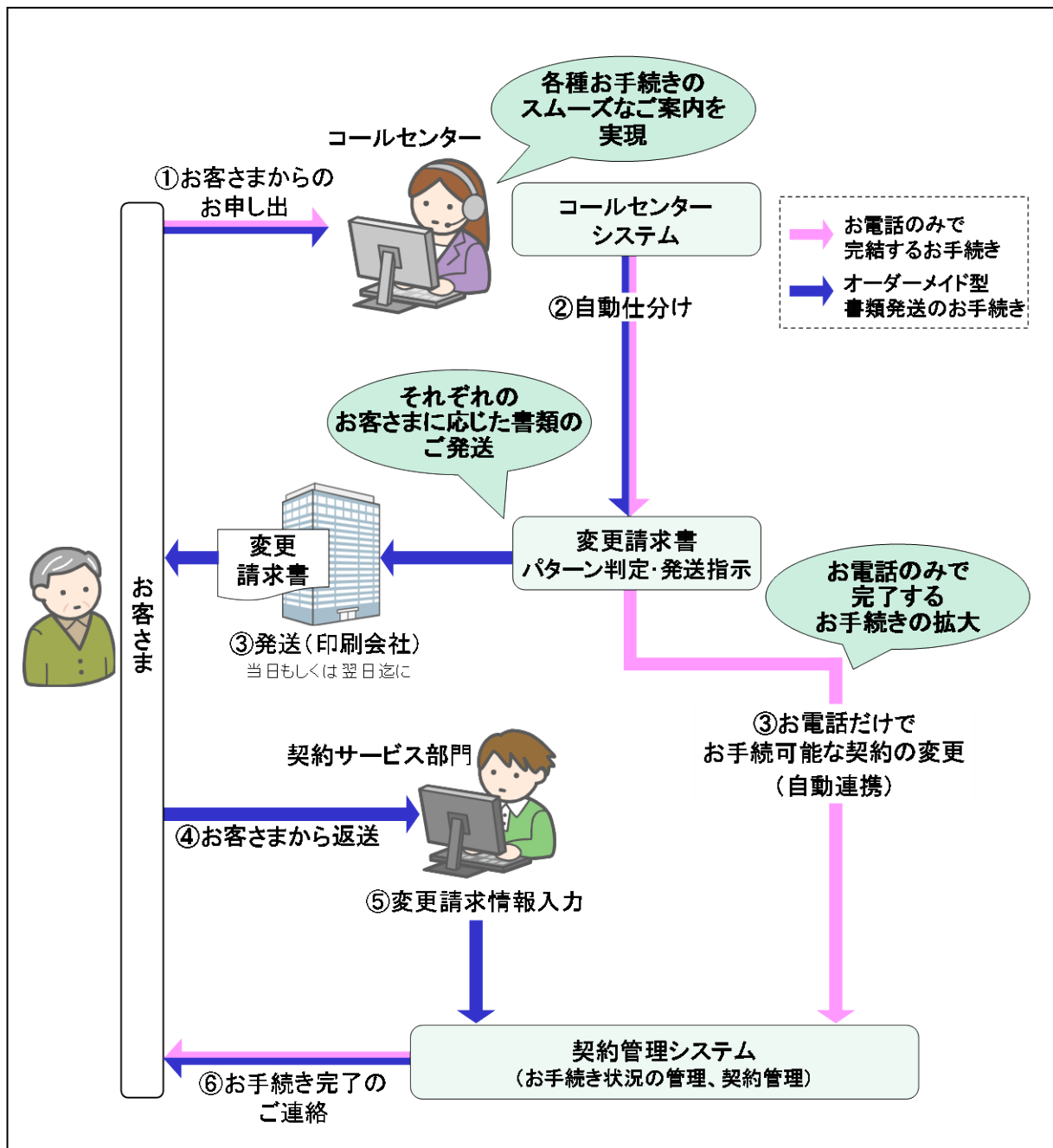
#### ●各種お手続きのスムーズなご案内を実現

ご契約内容の各種変更に関するお申し出をコールセンターで受付けた際、オペレーターの使用するシステム上にご本人確認用の情報やご準備いただく書類等の情報をナビゲーション表示することで、オペレーターの熟練度によらず適切かつスムーズなご案内が可能となりました。

### <新システム開発の背景・目的>

保有契約件数の着実な増加に伴い、ご契約内容の各種変更をお客さまからお申し出いただく機会は飛躍的に増加しています。こうした状況において、お客さまに対するサービス品質の更なる向上を図るため、お客さま申出の唯一直接の窓口を担う「電話」受付と、「書類」を通じた以降のお手続きのシームレスな連携を実現することといたしました。

### <新事務フロー>



本件に関するお問い合わせ先：三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

IT推進部 TEL：03-3279-9005  
経営企画部 TEL：03-3279-9001