

## 代理店業務にタブレット型端末活用

～契約手続き、契約照会、事故受付・報告をタブレット端末で～

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長：櫻田謙悟）は、お客さま対応力を一層向上させるため、2012年4月からタブレット型端末を代理店業務に活用します。

今回導入する新システムは、株式会社日立システムズ（社長：高橋直也）の協力のもと、高いセキュリティーレベルを確保しながらタブレット型端末の機能性を最大限に発揮できる仕組みとなっており、お客さま対応力の一層の向上を実現します。

### 1. 新システムの概要

#### （1）タブレット型端末による契約手続き

損保ジャパンは2010年2月、パソコン画面を利用して、契約内容の説明から、署名・捺印不要のペーパーレスによる契約締結までを完結できる「保険手続きNavi」を損保業界で初めて開発し、現在、年間270万件以上の自動車保険契約手続きに使用しています。

「保険手続きNavi」は、ビジュアルを活用したわかりやすい契約内容の説明、その場でお客さまニーズに合わせた最適なプランニングが可能で、多くのお客さまから「わかりやすい」、「署名・捺印が不要で手続きが便利になった」など、ご好評をいただいています。損保ジャパンの調査でも、その他の手続方法より満足度が高いという結果となりました。

今般、この「保険手続きNavi」を画面サイズの自由伸縮機能等に優れたタブレット型端末でも利用可能とすることで、代理店のお客さま対応力を一層向上していきます。

<タブレット活用イメージ画面>



### **(2) タブレット型端末を活用した代理店業務**

タブレット型端末での代理店システム利用も可能とします。タブレット型端末の携行性や起動の早さを活かして、外出時の代理店業務の生産性を向上します。

代理店は外出時に端末を携行することで、保険契約照会や事故受付・報告などを即時に行うことができ、迅速なお客さま対応を通じて代理店付加価値の向上が期待できます。

タブレット型端末を利用した代理店システムの利用可能範囲は、2012年4月以降随時拡大する予定です。

### **(3) セキュリティ対応**

タブレット型端末にはお客さまの情報を保存しないため、万が一端末が盗難にあった場合でも、お客さま情報が漏えいする心配はありません。

## **2. 今後の展開**

損保ジャパンは、「保険手続きNavi」を始めとする、お客さまにわかりやすく、また利便性の高い手続きを可能とするシステムの開発など、お客さま満足度向上に努めています。

今後とも、お客さま基点で考えた、商品開発・サービス提供を実現していきます。

以上