

News Release

プルデンシャル生命保険株式会社

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10 プルデンシャルタワー
http://www.prudential.co.jp



Prudential

2020年7月1日

プルデンシャル生命保険株式会社

申し込み手続きにおけるリモートシステムの導入について ～オンライン会議システム上で、ヒアリングから申し込み手続きまで全て可能に～

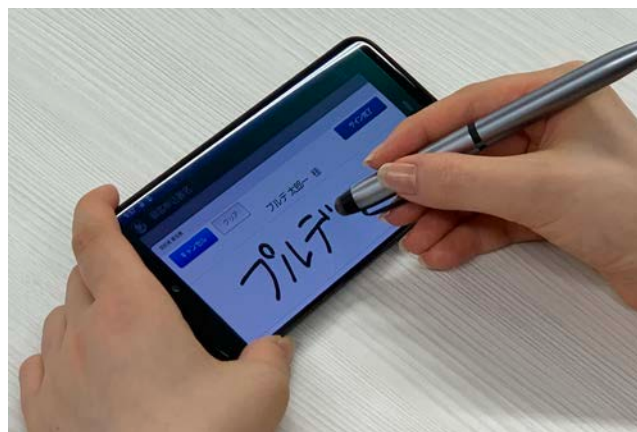
プルデンシャル生命保険株式会社(代表取締役社長 濱田 元房)は、2020年6月29日より、リモートで申し込み手続きが完了できる新しいシステムを全支社に導入いたしました。これによりご意向のヒアリングからご提案、お申し込みまで、全てオンラインかつリモートで行えるようになり、お客さまの利便性向上、ご契約成立までの時間の短縮等につなげ、いち早く保障をお届けすることができると考えております。

顧客申込姓名	
申込内容	
申込日	2020年6月29日
氏名	フルデン タロウ 吉田 太郎 様
性別	男性
生年月日	昭和50年10月20日
住所	〒100-0014 東京都千代田区永田町2丁目13-10 プルデンシャルタワー503号室
電話番号	03-5501-5000
携帯電話	090-1234-5678
メールアドレス	taro.pruden@gmail.com

ご契約内容について

※ご署名いただく前に、ご契約内容について内容を確認ください。

- ① サイフプランナーが代筆入力した内容は、確認・訂正したものに過ぎありません。
- ② 「重要なお知らせ(契約締結後の取扱い)」も受領・説明を受けました。
- ③ 「保険契約の内容」および「お申し込みに関しての重要事項の内容」を確認・了解しました。
- ④ 「ご契約のしおり・約款」について説明を受け、内容を確認・了解した上で、上記に懸念した方法にて「ご契約のしおり・約款」を受領することを確認しました。
- ⑤ 署名欄上に記載の「お申し込み上の重要事項」の内容について確認しうなして申し込みます。



(左、中央)お客さま用画面で申し込み内容などを確認し、問題なければチェックを入れる

(右)お客さまはパソコンやスマホからサイン

■導入の経緯

当社はこれまで、全てのご契約について対面で申し込み手続きをしていただいております。対面では、書面で申し込む方法と、営業社員へ貸与しているパソコンを使用する弊社独自のシステム「EAJ」で申し込む方法の2種類があります。

4月には新型コロナウイルス感染防止のため、ご意向に関するヒアリングや、プランのご提案についてはオンライン会議システムで実施する環境を整備いたしました。しかし、EAJは営業社員に貸与しているパソコンを使用するため対面する必要があり、リモートでの申し込み手続きは書面で行われておりました。

書面でのお手続きは、お申し込みいただく内容が決定した段階で、書類を作成してお客さまに郵送し、オンライン会議システムの画面越しに内容確認や記載方法の説明をしながら、お客さまにご記入いただいております。記載内容の不備なども発生しやすく、ご返送いただく手間もお客さまにご負担をかけており、加えて郵送することで契約成立までに日数がかかってしまうという課題がありました。こうした課題を解消するため、既存のシステム(EAJ)を活用し、お客さまがリモートで申し込み手続きができる新システムを開発いたしました。

■お客さまのメリット

- ・利便性の高いオンライン手続きが推進されることで、接触機会を減らしながらも保障の提供を受けることができる
- ・オンライン会議システムで画面を共有しながら各種確認事項の説明や、記入方法のサポートなどを受けられる
- ・お客さまご自身で記入いただく書類が減るため、手続きに要する時間が短縮される
- ・同様に、記入漏れ等の不備削減、および郵送でのやりとりの削減により、ご契約成立までの期間が短縮できる
- ・接触機会を減少させることで、新型コロナウイルス感染症の感染防止となる

■新システム「リモート EAJ」について

新システムでは、以下の手順で、リモートで申し込み手続きを実施いたします。

- ①申し込み手続きまでに当社から事前送付が必要な書類(重要事項説明書、告知書、振込依頼書、口座振替依頼書など)をお客さまへ送付する
- ②ライフプランナーが、オンライン会議システムを通して申し込み内容や告知内容などの確認事項、また注意事項についてご説明する
- ③ライフプランナーがひとつひとつ丁寧に同意確認を行いながらお客さまの代わりに入力する
- ④お客さまは、ご自身のタッチパネルのついたデバイス(パソコン、スマホ、タブレット)で署名専用サイトから入力内容をご確認いただく。問題なければそのままご署名いただく

当社ではお客さまにご満足いただけますよう、今後も一層のサービス向上に努めてまいります。

以上