

News Release

報道関係者各位

2021年10月11日

マニユライフ生命、オンライン面談「らくらく申込」を導入

- ご提案からお申込み手続きまでがオンライン上で可能に。10月11日よりサービス開始

マニユライフ生命保険株式会社(取締役代表執行役社長兼 CEO:ブノワ・メスレ、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)では、お客さまの安全を確保し、安心して保険加入をご検討いただく機会を提供するため、ご提案から保険お申込み手続きまでをオンラインで実施するオンライン面談「らくらく申込」を2021年10月11日より導入します。

2020年8月より開始した「オンライン面談による新契約取扱プロセス」では、主にご相談やコンサルティングを行う面談を、オンライン・ツール(Microsoft Teams^{*1})を用いて実施し、お申込み書類は郵送にてご対応いただいております。このたび導入する「らくらく申込」では、保険のご相談からご提案、お申込み手続きまでをオンライン上で可能となり、新型コロナウイルス拡大に伴う多様な生活習慣に適応しつつ、お客さまの利便性向上を可能にします。

導入する「らくらく申込」は、当社の営業職員向けに導入しているペーパーレス申込システム「POSsible」(ポッシブル)の機能を活用したもので、オンラインでご契約のお申込みができます。お客さまと営業職員(代理店チャネルでの募集人も含む)のブラウザ画面を同期することで、営業職員はお客さまと同じ画面をリアルタイムで確認し、オンライン上で説明をしながら入力支援を行います。お客さま情報の入力、ご意向確認、ご本人確認、保険料のお支払い(クレジットカード払いの場合)、電子署名まですべてがオンラインで可能となります。なお、代理店チャネルにおける募集人とそのお客さまにおいても、同様の申込み手続きをご利用いただけます。

第1弾として、10月11日から一部商品を対象にサービスを開始し^{*2}、2022年上半期までに順次対象商品を拡充していきます。

また、11月(予定)から当社の営業職員にワークスモバイルジャパン株式会社(代表取締役社長:福山耕介、本社:東京都渋谷区)が提供する、LINEとつながるビジネスチャット「LINE WORKS」を導入し、テキストチャットでお客さまとコミュニケーションが可能になります。従来の電話、メールでの連絡手段に加え、新たにLINEを活用することで、お客さまは最適なコミュニケーション方法を選択いただけます。

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、育児や介護など非対面でのご相談をご希望のお客さまや、遠隔地にお住まいのお客さまなどオンライン対応のニーズが急速に高まっております。従来の書面での手続きや営業職員による対面でのご相談やご提案も継続し、お客さまのご意向に沿ったコミュニケーション方法をお選びいただけます。マニユライフ生命は、デジタルとお客さま中心主義のリーディングカンパニーとして、お客さまの利便性向上のため、さらなる変革を目指します。

*1 Microsoft Teamsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

*2 オンライン面談「らくらく申込」の取扱い範囲は一部条件を設けております。

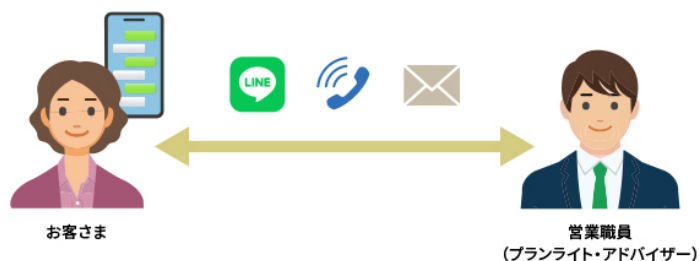
<オンライン面談の流れ イメージ図>

STEP 1 ご相談のお申込み

マンライフ生命の金融・保険アドバイザーであるプランライト・アドバイザーが無料で最適な保険選びのお手伝いをいたします。お気軽にご相談ください。

STEP 2 営業職員(プランライト・アドバイザー)からご連絡

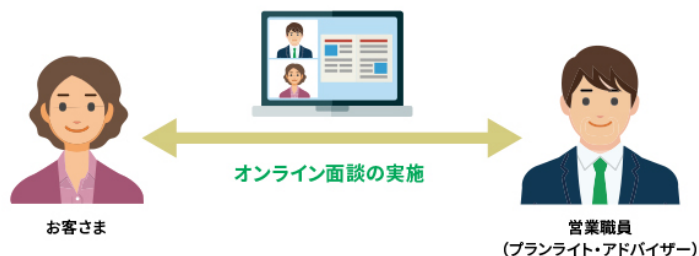
営業職員とLINE(*)や電話、Eメールなどお客さまのご希望の方法でご連絡させていただきます。ご都合のよい日程を調整し、面談の方法についてもご説明いたします。「オンライン面談のURL」をLINE(*)やEメール等でお送りします。



* LINEでのご連絡は11月よりサービスを開始する予定です。

STEP 3 オンライン面談

ビデオ通話で実際に対面しているかのようにご相談をお伺いし、最適なプランを検討、ご提案いたします。



STEP 4 お申込み

プランに納得いただけましたら、営業職員が郵送する契約締結前交付書面等をご確認いただき、その後、オンラインでお申込みいただけます。手続き画面を営業職員と共有しながら申込みを完了できます。



- * 面談後、お申込前に契約締結前交付書面等をご郵送いたします。
- * LINEでのご連絡は11月(予定)よりサービスを開始する予定です。

詳しくは、公式ウェブサイト(www.manulife.co.jp)をご覧ください。

＜オンライン面談でブラウザ画面を同期して、お客さまの入力を支援＞



＜お客さまと営業職員（代理店チャネルでの募集人も含む）のブラウザ画面を同期することで、営業職員はお客さまと同じ画面をリアルタイムで確認できます＞



オンライン上で、営業職員がお客さまの記入事項をリアルタイムで確認し(赤枠)、営業職員が画面上でボタンをクリックすると黄色でハイライトされるなど、お客さまは説明を聞きながら入力を行うことができます。

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさでありながら、仕事用のツールとして独自に開発、提供を行っています。PC やタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗など、現場での活用が進んでいます。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、カナダを本拠とする大手金融サービスグループ、マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション（マニユライフ）のグループ企業です。法人ならびに個人のお客さまがより簡単に最適な保障を選択し、より良い毎日を送るためのお手伝いをします。公式ウェブサイト(www.manulife.co.jp)をご覧ください。