

マニユライフ生命、個々のお客さまに応じて動画で案内を提供する 「お手続きサポートナビ」を開始

手続きに必要な書類や記入方法をわかりやすくご案内

マニユライフ生命保険株式会社(代表執行役社長兼CEO:ギャビン・ロビンソン、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)は、2016年10月から、お客さまの利便性向上の一環として、個々のお客さまに応じて必要書類や請求書の記入方法を動画で案内する「お手続きサポートナビ」を導入しました。

このサービスは、動画上に示された項目を選ぶと、選んだ内容に応じて異なる動画が再生されるパーソナライズド動画と呼ばれる新しい手法を用いたもので、株式会社イセト(代表取締役社長:小谷敬二)が提供するパーソナライズド動画作成・運用サービスを採用しています。

お客さまは、名義変更などの手続きを請求した際に送られる手続請求書送付書に印刷されたQRコードを使って、スマートフォンやタブレット端末から動画にアクセスし、視聴することができます。動画の画面上でご自身に当てはまる手続きや項目を選ぶと、それぞれに応じた必要書類や請求書の記入方法が案内されます。

このサービスの導入によって、必要書類の誤りや書類の記入漏れなどを未然に防ぎ、手続きが完了するまでのお客さまの時間や労力の軽減が期待されます。マニユライフ生命では、今後もお客さまの求める情報・サービスをご提供できるよう、努めてまいります。

「お手続きサポートナビ」のスマートフォン画面イメージ

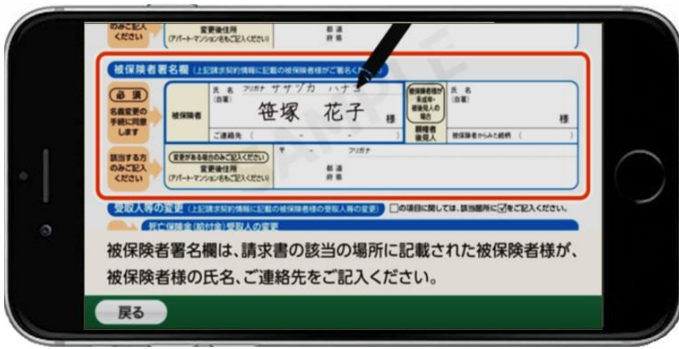


動画を再生。

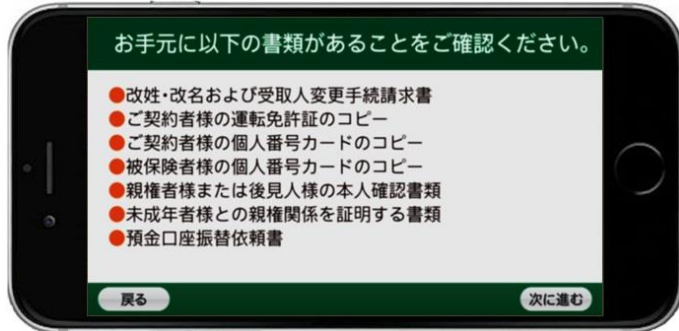


行いたい手続きや、ご自身に当てはまる項目をお客さまが選択。
選択内容によって以後の案内が変わります。





選択内容に応じて、必要な記入箇所などが案内されます。



ナビゲーション終了時にお客さまに応じた必要書類が案内されます。

「お手続きサポートナビ」のサンプル
 以下の URL からサンプル動画が視聴できます。
<http://www.manulife.co.jp/supportnavi>

株式会社イセトは、金融機関を中心に顧客向けコミュニケーション業務をワンストップで代行する BPO サービスを提供する企業です。詳細は同社の公式サイト(<http://www.iseto.co.jp>)をご覧ください。

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、125 年以上の歴史を持ち、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。ブランド・アドバイザー(自社営業職員)、金融機関、代理店の 3 つの販売チャネルを通じて、法人ならびに個人のお客さまへ、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。ブランド・スローガン「今日を生きる。明日をひらく。」のもと、お客さまが自ら健康で豊かな未来を切りひらいていくためのサポートをしています。詳細はホームページ(www.manulife.co.jp)をご覧ください。

マニユライフについて

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)は、世界有数の大手金融サービスグループです。米国においてはジョン・ハンコックのブランドで、その他の地域ではマニユライフとして事業を行い、お客さまの資金や金融面における重大な決断をサポートする先進的なソリューションをご提供しています。マニユライフは個人・団体・機関投資家のお客さま向けに、ファイナンシャル・アドバイスや保険、資産運用・形成のための商品やサービスをご提供しています。2015 年末現在、マニユライフは世界中で 34,000 人の職員と 63,000 人のエージェントおよび数千の販売パートナーを擁し、2,000 万人のお客さまに商品やサービスをご提供しています。マニユライフの管理運用資産は、2016 年 6 月末現在およそ 9,340 億カナダドル(7,180 億米ドル)です。また、過去 1 年の間にお客さまにお支払いした保険金、給付金および利息は 254 億カナダドル超となりました。マニユライフは主にカナダ、米国、アジアで 100 年以上にわたって事業を展開しています。カナダのトロントに本拠を置き、トロント証券取引所、ニューヨーク証券取引所およびフィリピン証券取引所においては「MFC」の銘柄コードで、また、香港証券取引所では「945」で取引されています。詳細はウェブサイト(www.manulife.com または www.johnhancock.com)をご覧ください。

