

2010年12月28日

## お客さまサービスと事務品質の向上を目指した「新契約事務プロセス改革」を開始

三井住友海上きらめき生命保険株式会社（社長 佐々木 静）は、お客さまサービス向上の取り組みとして、保険証券をより早くお届けし、同時に事務品質の向上をはかるため、販売支援システム「きらめきNavionライン」と事務処理システム「イメージワークフロー」を基盤とする「新契約事務プロセス改革」を11月から本格的に開始しました。

8月からの試行では証券作成日数を1.5日短縮（9月前年同月比）しており、このたびの本格稼働により、「より早く・より正確に・より効率的に」お客さまのもとへ証券をお届けいたします。

今後、両システムの定着とさらなる機能強化をはかり、事務プロセス改革を着実に実行してまいります。

### 1. 各システムの特長と効果

#### (1) 販売支援システム「きらめきNavionライン」

見やすく・記入しやすい申込書の作成

お客さまに申込内容を改めてご確認いただいた上でご署名いただけるよう、確認箇所や記入順をわかりやすく表示した申込書を作成します。

手続きの不備を未然に防止する仕組み

ご加入限度額のチェック機能、申込内容の変更点をオンライン入力してデータを確定させる機能、必要な添付書類のチェックができる送り状の作成機能などを新設し、不備発生を未然に防止します。

事務処理の進捗状況を代理店に適切に案内

証券作成時など事務処理の節目に、代理店へ専用システムによるEメールで進捗状況を案内します。

#### (2) 画像データによる事務処理システム「イメージワークフロー」

営業拠点でのスキャナ入力の実施

全国各地の営業拠点で申込書・添付書類をスキャナ入力し、本社にデータを送信します。本社では申込書の到着を待たずに事務処理を開始することにより、証券作成日数を短縮します。

事務処理の進捗状況が照会できるオンラインの新設

申込書受付から証券作成までの事務処理の進捗状況を代理店・営業拠点が照会できるオンラインを新設し、より迅速・丁寧なお客さま対応を実現します。

### 2. 今後の展開（予定）

以下のシステム強化を予定しており、事務プロセス改革をより一層推進してまいります。

#### (1) 販売支援システム「きらめきNavionライン」

申込書と連動した保険設計書作成機能を新設し、契約手続きのシステムを一元化します。

#### (2) 画像データによる事務処理システム「イメージワークフロー」

申込 査定 引受 証券発送などのさらに詳細な進捗状況をリアルタイムで照会できるようオンラインシステムの機能強化をはかります。

以上

添付別紙：「きらめきNavionライン」と「イメージワークフロー」の概要

# 「きらめきNaviオンライン」と「イメージワークフロー」の概要

