

2021年10月4日

各位

ジブラルタ生命保険株式会社

新システム「保全ペーパーレスシステム」を導入

ジブラルタ生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長兼CEO:添田 毅司)は、10月4日から、お客さまの利便性を高める取り組みとして、新システム「保全ペーパーレスシステム」を導入します。

「保全ペーパーレスシステム」は、当社所定のタブレット端末やパソコンにおいて、一度に複数の保全手続きができるシステムです。担当ライフプラン・コンサルタントや担当代理店(以下、営業担当者)による契約内容確認やコンサルティング時に、保全手続きがその場で完結でき、手続き完了までの時間が短縮されることで、お客さまの利便性を高めることができます。

1. 「保全ペーパーレスシステム」の開発背景

当社では、テクノロジーを活用したお客さまの利便性向上について、新型コロナウイルスの感染拡大を受けてスピードアップを図ってきており、これまでも、

- ・2020年5月 ビデオ通話を活用した「オンライン対面によるコンサルティングサービス」
- ・2021年4月 オンライン対面にて保険をお申込みいただける「オンラインペーパーレス申込システム」
- ・2021年7月 お客さまと営業担当者とのつながりをより強める「My ページ」

の導入を進めてきました。

契約の保全手続きに関しては、お客さまからの営業担当者またはコールセンターへのご連絡により、書面にて手続きいただく方法が中心であったため、複数契約がある場合には、複数の請求書の記入や必要書類の準備をお願いしておりました。また、当社は2012年にAIG エジソン生命およびエイアイジー・スター生命と合併したことから、一部の契約については、手続きが異なっていました。

このたびの「保全ペーパーレスシステム」の導入により、営業担当者の提示するタブレット端末やパソコンの画面にて、お客さまにご加入の契約内容を確認いただき、その場で必要な手続きを完結させることで、お客さまの負担を軽減いたします。

2. 対象のペーパーレス手続き

対象手続きは次の4種類です。

- ・通信先変更
- ・ご家族登録制度*お申込み
- ・特約中途付加(一部特約を除く)
- ・解約



*ご契約者のご家族を登録しておくことで、ご家族がご契約者に代わって契約内容の確認や問い合わせ等ができる制度。

3. 今後の展開について

コロナ禍や遠方にいらっしゃる場合でも、お客さまがいつでも営業担当者と連絡を取り、より簡易に保全手続きが実現できるよう、「オンライン対面による保全ペーパーレスシステム」も開発していく予定です。また、対象のペーパーレス手続きの拡大にも取り組んでまいります。

当社では、今後も営業担当者がお客さまに末永く寄り添うためのサービスを提供し、“全国津々浦々のお客さまと提携団体に安心と保障をお届けする”ために努めてまいります。