

2015年7月31日

## 日本ユニシス 三井住友海上プライマリー生命保険の 「ご契約内容変更のお申し出から登録までの事務対応に関する新システム」を構築

- 手続き方法のよりスムーズな案内や、契約変更手続きの簡素化によりお客さまの利便性を向上 -

日本ユニシス株式会社（本社：東京都江東区、社長：黒川 茂、以下 日本ユニシス）は、MS&AD インシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（本社：東京都、社長：北川 鉄夫 氏、以下 三井住友海上プライマリー生命保険）による同社の「ご契約内容変更のお申し出から登録までの事務対応に関する新システム」を構築し、2015年7月21日に稼働を開始しました。

新システムは、「お客さまサービスセンター（コールセンター）」で利用するコールセンターシステムと基幹システムである契約管理システムを連携することで、契約内容に関する各種変更手続きにおける、お客さまの申し出受付から変更完了までの事務プロセスを一元管理するシステムです。

三井住友海上プライマリー生命保険では、保有契約件数の着実な増加とともに契約内容の各種変更の機会も飛躍的に増加していることを受けて、重要な顧客接点であるコールセンターにおける「電話を通じたお客さま対応」と契約サービス部門の「書面を通じたお客さま対応」とを一体化して運営する業務改革（システム化）の推進を決定しました。

これにより、お客さまへの変更手続き方法のよりスムーズな案内や、手続きの簡素化によるお客さまの利便性の向上を図りました。新システムの稼働によるお客さまサービス向上のポイントは以下のとおりです。

### 1. それぞれのお客さまに応じた書類の送付

電話での契約変更の申し出内容と契約情報をもとに、変更請求書の最適なパターンをシステム判定し、それぞれのお客さまに応じたオーダーメイド型の書類を送付することで、請求書類記入時の利便性の向上を図りました。

### 2. 電話のみで完了する手続きの拡大

契約内容の各種変更に関する申し出を「お客さまサービスセンター（コールセンター）」で受付けた際、契約内容変更の完了時に確認が必要な契約規程や事務取扱基準などを予めシステムでチェックすることで、電話だけで完了する手続きの種類を拡大しました。

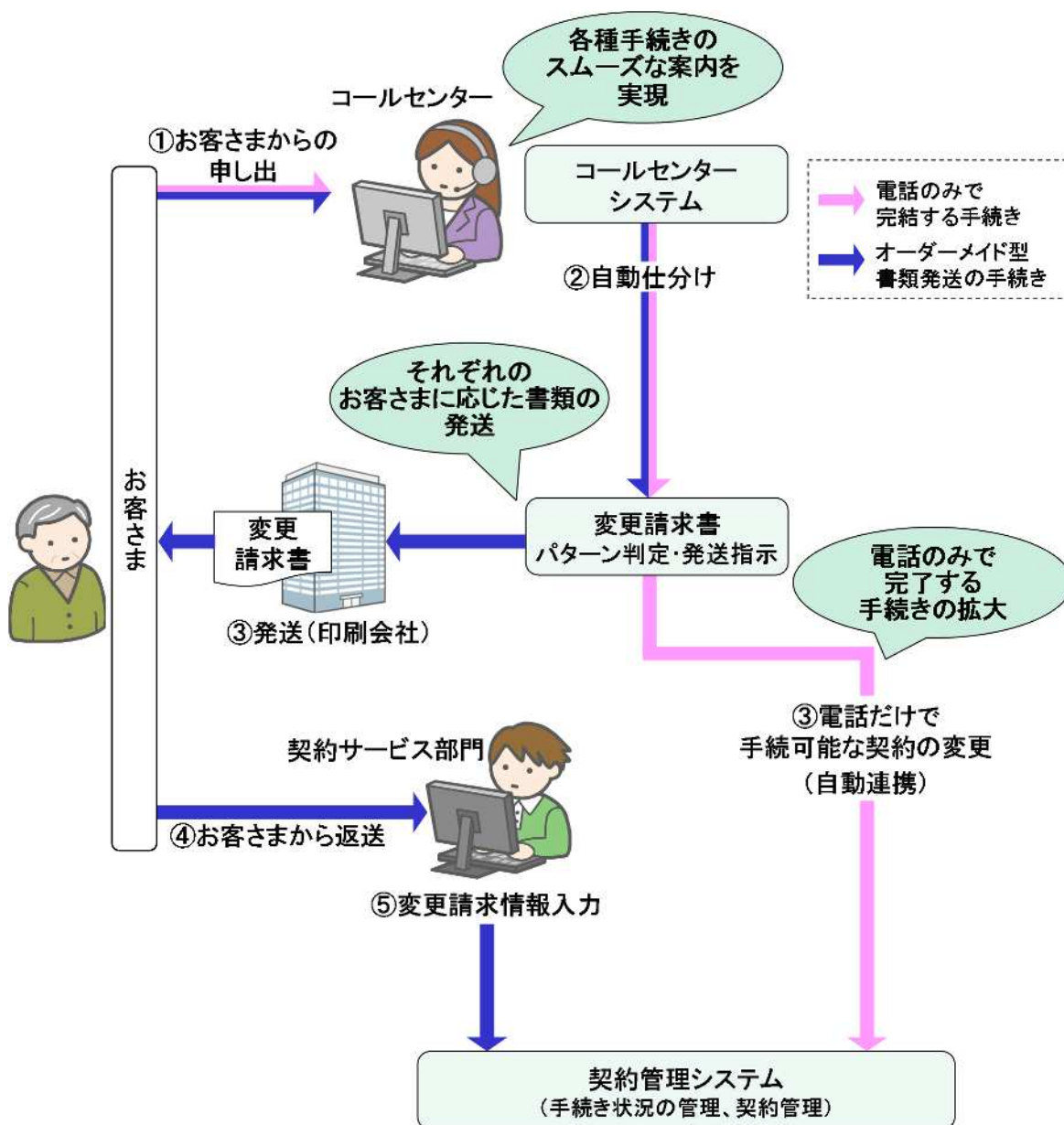
### 3. 各種手続きのスムーズな案内を実現

契約内容の各種変更に関する申し出をコールセンターで受付けた際、オペレーターの使用システム上に本人確認用の情報やご準備いただく書類などの情報をナビゲーション表示することで、オペレーターの熟練度によらず適切かつスムーズな案内が可能となりました。

日本ユニシスは今後も、三井住友海上プライマリー生命保険とのパートナーシップをさらに深め、業務の発展に貢献していきます。

以上

## 新システムによる事務フローのイメージ図



### 関連 URL :

「三井住友海上プライマリー生命保険」 <http://www.ms-primary.com/>

記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

掲載のニュースリリース情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。