

【 해외금융 뉴스: 일본 】

일본생명, 신통합 계획 본격 실행

- 일본 최대 생명보험회사인 일본생명은 새로운 사무서비스 체제 구축과 단순화된 상품 개발 등 고객서비스의 혁신을 목표로 추진 중인 ‘신통합 계획’에 관한 구체적인 액션플랜을 공개해 업계의 주목을 받고 있음.
- 일본생명의 신통합 계획은 보험상품 개발부터 판매, 보험료 수납, 보험금 청구에 이르기까지 보험과 관련된 모든 과정을 고객 이해와 편리성 향상에 역점을 두고 전면 재검토하는 전사적 프로젝트임.
- 일본생명은 2012년 1월까지 완료를 목표로 새로운 사무서비스 체제 구축, 고객 지향적 상품개발, 사무서비스 지원 인프라 확충 등 세 가지 분야에서 획기적인 성과를 거둘 것을 기대하고 있음.

일본생명의 신통합 계획 주요 내용

항목	주요 내용
새로운 사무서비스 체제 구축	- 각종 보험업무 처리를 위한 종이 형식의 보험증권 발행 및 인감날인 폐지 - 인터넷 활용도를 극대화해 종이 사용량 제로화 및 친환경 사무서비스 지향
알기 쉬운 친고객 상품 개발	- 기존 여러 개의 의료특약을 하나로 통합하고 수술보장 범위를 국가의료보험 제도와 연동시킨 ‘종합의료특약’을 추가한 종합보장 상품을 이미 판매 중 - 올해 초부터는 종합의료특약만을 상품화해 판매하는 등 상품내용 간소화를 중심으로 고객 니즈에 부합하는 상품 제공
사무서비스 관련 지원 인프라 정비	- 전국 약 5만 명의 설계사들에게 계약의 모든 과정을 실시간으로 처리할 수 있는 최첨단 휴대기기를 지급해 전 직원의 업무 창구화 도모 - 고객업무인 인감증명서, 호적등본 등의 서류 제출, 서명 및 날인 등의 처리를 휴대기기의 고객 ID와 패스워드 인증을 통해 현장처리가 가능도록 지원 - 기존의 계약자 정보 중심에서 피보험자 정보까지 아우르는 IT 시스템을 구축해 다양한 고객정보 분석을 통한 차별화된 고객서비스 실현

자료 : 일본생명 관련 보도자료를 요약

- 일본생명은 최근의 실적부진을 극복하기 위해서는 고객지향적인 상품개발과 서비스 지원 체제 구축이 절실하다고 판단하고, 신통합 계획의 핵심인 사무서비스의 전자화 및 상품의 단순화를 위해 전사적인 지원을 아끼지 않을 것임을 밝힘.

(일본생명 홈페이지 · 니혼게이자이신문, 9/24)