

各 位

太 陽 生 命 保 険 株 式 会 社
 富 士 通 株 式 会 社
 株 式 会 社 N T T ド コ モ
 ネ オ ス 株 式 会 社

太陽生命、ITを駆使した新しい営業活動の実現

～次世代携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」によるお客様との新しいコミュニケーション～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英、以下 太陽生命）は、富士通株式会社（社長 田中達也、以下 富士通）、株式会社NTTドコモ（社長 吉澤和弘、以下 ドコモ）およびネオス株式会社（社長 池田昌史、以下 ネオス）と、新しいコミュニケーションによりお客様とつながる次世代携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」を開発しましたのでお知らせいたします。

太陽生命は、平成 24 年に「保険契約支援システム」^(*)を導入し、それまで紙媒体で行っていた保険契約の申込みについて、営業職員が携行する携帯端末に署名することで完了させるなど、手続きの完全ペーパーレス化を実現しています。この度、この携帯端末が革新的な進化を遂げ、「太陽生命コンシェルジュ」として生まれ変わりました。搭載した各種新機能^(*)を通じて、お客様のさまざまなご要望にその場でお応えすることができるようになります。新しいコミュニケーションによってお客様とつながることで、お客様の利便性向上とお客様サービスの進化を実現します。

太陽生命は、最新の IT を駆使して、業務の効率化から新たな成長ステージへと歩みを進めてまいります。

(*) 太陽生命の携帯端末による保険契約申込手続き、告知手続き機能等一連の「保険契約支援システム」の開発は、平成 27 年 3 月および平成 29 年 3 月に日本における特許権を取得しています。

(*) この度開発した各種新機能については、特許権取得に向け特許出願を行っています。

「太陽生命コンシェルジュ」の主な特長

1. ご提案機能の充実

□最も理想的なタイミングでお客様のニーズに合ったプランをご提案します！

これまでお客様へのプランのご提示は、紙に印刷した設計書を作成してお客様にお届けするスタイルでしたが、「太陽生命コンシェルジュ」はAIを使った「コンサルティング・プレゼンテーション機能」により、お客様のご要望を伺いながらその場でさまざまなプランを自在に設計して画面上に表示します。この機能は、太陽生命のこれまでの販売実績データに基づき、お客様にとって最も理想的なタイミングで、最適のプランをご提案します。さらに契約割引制度の適用をふまえてプランを修正する機能も兼ね備えています。そして、その場でお客様とコミュニケーションを深めながらご納得いただけるプランをお選びいただき、申込み手続きを完了することができます。



＝充実した端末機能＝

富士通製の新型タブレット端末は12.3インチの大画面・広視野角でありながら軽量かつ高い処理能力を実現し、携行性・機動性が高く多様な利用シーンに柔軟に対応します。また、多様なプランの提案を想定した画面の制作は、さまざまな業種・業界におけるコンシューマ向けサイトの制作実績を有するネオスが手掛けており、一目でわかりやすいデザインや視覚的に理解を促すアニメーションを取り入れた画面に仕上げることで、よりスムーズな手続きを実現します。

2. ご加入手続きの簡素化

□音声認識機能で告知手続きがより簡単に！

高性能の音声認識機能を搭載し、音声入力により健康状態の告知をいただくことが可能となりました。手が不自由で字が書けない、難しい病名を書くことが億劫というお客様でも、音声入力することにより簡単かつスムーズに告知手続きを完了することができ、お客様の負担が大きく軽減されました。



□提案から領収までのペーパーレス化を実現！

これまでプリンタ機能付きの決済端末によりレシート発行していた第1回保険料領収証等をペーパーレス化し、原則としてSMS（ショートメッセージサービス）によるメール配信とすることにより、決済手続きの完全ペーパーレス化を実現しました。この決済サービスは、ドコモを通じて決済ウェア「Anywhere」^{(*)3}を採用しており、新型の決済端末は生命保険業界最軽量となっています。

(*)3 株式会社リンク・プロセッシングが展開する決済事業のブランドで、決済端末、アプリケーション、決済センターをワンストップで提供する決済ウェアです。



また、保険ご加入時に紙媒体での交付を行っていた書面（契約概要・注意喚起情報）を申込手続き画面上でご確認いただけるようになりました。

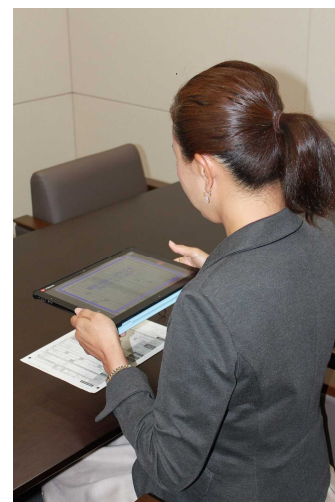
以上の取組みにより、プランの提案から第1回保険料領収までの一連の手続きについてペーパーレス化を実現しました^{(*)4}。

(*)4 クーリング・オフ制度についてのご説明等一部のご案内については書面での交付となります。

3. お客様サービスのさらなる向上

□カメラ機能によりスピーディーな給付金のお支払いが実現！

お客様に給付金のご請求をいただく際、ご自身で必要事項の記入や入力を行うことなく、営業職員が診断書等に基づき入力した請求内容を確認し画面上に署名するだけで手続きが完了します。さらに、新たに搭載したカメラで診断書等を撮影し即時に本社に送信することにより、白内障による入院・手術など一定の条件を満たした場合、最短30分以内のお支払いを実現しています。



＝高速かつ全国利用可能なネットワークの採用＝

ドコモのLTE回線、「アクセスプレミアムLTE」^(*5)、「ドコモの固定VPNサービス」^(*6)を採用し、高速かつ全国利用可能なネットワークの信頼性、品質と強固なセキュリティにより、お客様情報の保護および手続きにかかる所要時間の短縮を図りました。

(*5)「アクセスプレミアムLTE」はドコモのLTE端末とお客様ネットワークをダイレクトに接続することができる法人ユーザー向けの閉域ネットワークサービスです。

(*6)「ドコモの固定VPNサービス」はドコモの法人ユーザー向けの帯域確保型完全閉域ネットワークです。

□お客様専用「マイページ」で“いつでも、どこでも”お客様とつながる！

8月6日より、お客様専用インターネットサービス「マイページ」を開設しました。「マイページ」では、保険ご加入時に紙媒体での交付を行っていた書面（契約概要・注意喚起情報）や生命保険料控除証明書などをご契約者がお手持ちのPCやスマートフォンからダウンロードして閲覧することができます。さらに、保険のご加入を検討されているお客様がご提案中のプランをダウンロードして閲覧できる「ご提案ページ」を設置するなど、お客様が“いつでも、どこでも”ご契約内容やご提案内容をご確認いただけるようになりました。

このように、「マイページ」を通じて太陽生命とお客様が常にコミュニケーションを図ることができる環境が整いました。

太陽生命は、徹底した業務の効率化を達成し、今後の新たな成長に向けて、最新のITを活用したお客様との最高のコミュニケーションの実現を目指してまいります。

以 上

【お問い合わせ先】

太陽生命保険株式会社 広報部 TEL 03-3272-6406

富士通株式会社 富士通コンタクトライン TEL 0120-933-200

株式会社NTTドコモ 第一法人営業部 TEL 03-5218-5611

ネオス株式会社 経営管理部 TEL 03-5209-1590