

業界初 新契約の即時承諾（お引き受け）を開始 ～リアルタイムでのお引き受けを実現～

ソニー生命保険株式会社（社長 萩本 友男）は、平成 28 年 3 月 16 日より「即時承諾システム」を導入し新契約の即時承諾（お引き受け）を開始します。

概要

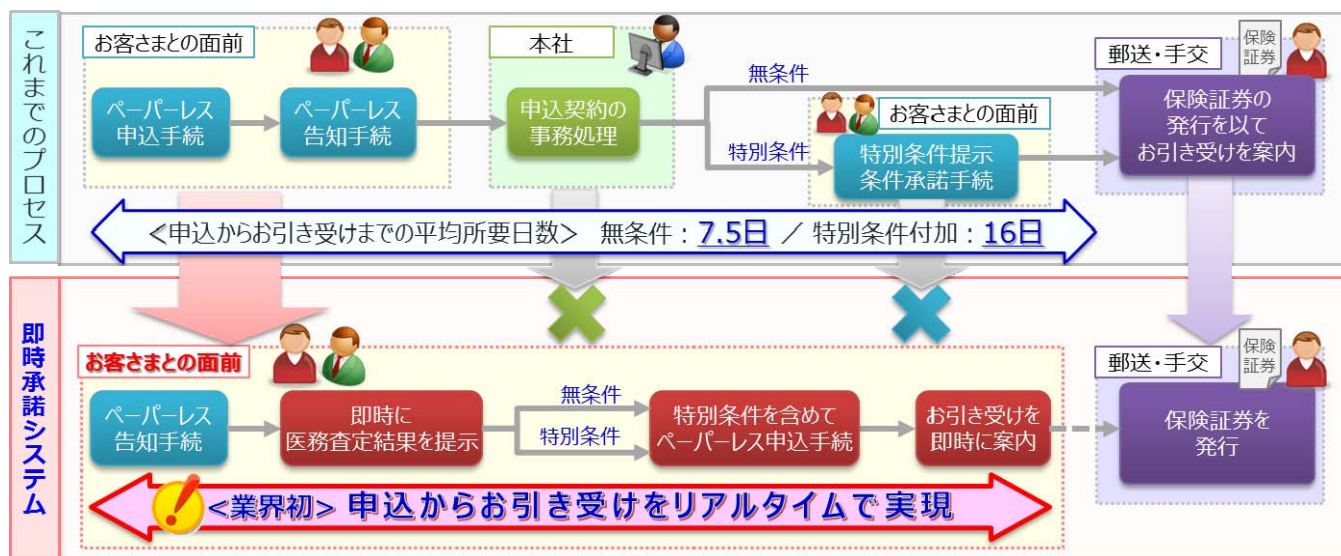
当社では、平成 24 年度から平成 25 年度にリリースした「共創プロジェクト」[※]において、営業支援システムの刷新や、タブレット端末を利用した保険申込手続きのペーパーレス化を実現し、営業の効率化を図るとともにお客さまの利便性を大幅に向上してきました。

この度、更にその機能を活用・進化させるべく「即時承諾システム」を導入し、ペーパーレスでの新契約お申し込みの際、お客さまの面前で特別条件を含めた医務査定結果を即時に提示するとともに、契約をお引き受けしたことをその場でご案内する、業界初の新契約の即時承諾（お引き受け）を開始します。これにより、従来、契約のお申し込みからお引き受けまで平均 7.5 日要していた事務処理がリアルタイム化し、その場で即時にお客さまに安心をお届けすることが可能になります。

当社は、「日本中のお客さまを一生お守りする」という思いのもと、これからもお客さまの期待を超えるサービスの提供に努めていきます。

※当社のコーポレートスローガン「ライフプランナーバリュー」を実現するための施策のひとつで、ライフプランニングとコンサルティングフォローを起点とした顧客サービスの飛躍的向上と、営業活動・営業事務の抜本的効率化を目的としています。

新契約の即時承諾（お引き受け）イメージ



<「即時承諾システム」導入による新契約プロセスの変化について>

従来の新契約プロセスは、新契約をお申し込みいただいた際、本社での事務処理を経てお引き受けするという流れだったため、お申し込みからお引き受けまで平均7.5日を要していました。その中でも特別条件が付加された契約については、お申し込みから条件の提示までに平均8日、その後、お客さまに特別条件を承諾いただきお引き受けとなるまで更に平均8日で、お申し込みからお引き受けまで合計16日を要していました。

今回導入する「即時承諾システム」では、本社での事務処理および、特別条件を含めた医務査定結果の提示をルールエンジン等を活用して自動化することにより、特別条件が付加された契約についても、お客さまの面前での即時のお引き受けを可能としました。

従来、特別条件付きのご契約はお客さまが特別条件をご承諾いただいた後に保障開始となります。これが医務査定結果の提示から条件のご承諾、お引き受けまで前で終了し、即時に保障が開始されます。

リリースの段階では、件数の多くを占める個人契約かつ告知書抜でお申し込みいただいたお客さまの約70%について、特別条件を含めた医務査定結果を提示し、その内、約60%のお客さまについて即時にお引き受けしたことを案内することが可能となります。

<C-SAAF（サーフ）の進化>

平成25年にリリースしたC-SAAF（共創プロジェクト2ndフェーズ）[※]「ペーパーレス申込手続」において、自動引受査定エンジンを利用した告知手続機能を導入し、数年間のルール検証を経て、即時承諾システムを実現しました。

※ソニー生命が先駆的に確立してきたライフプランニングをベースとしたシミュレーションシステム(LiPSS)などの「営業支援システム」「ペーパーレス申込」「自動引受査定エンジンを利用した告知手続」「スマートフォンと連動した撮影機能」「世帯管理システム」などを搭載したコンサルティングフォローシステムの総称。

■医務査定結果の提示のリアルタイム化

- ・ペーパーレスでの告知手続において所定の条件を満たした場合、即時に医務査定結果をお客さまに提示します。
- ・特別条件が付加された場合は、契約概要（注意喚起情報）や設計書などに特別条件の詳細な内容をわかりやすく表示します。
- ・医務査定結果が提示された後でもお申し込み手続を実施する前であれば、保険商品の変更が可能で、変更後の内容に応じて特別条件を再度提示します。

■生命保険契約のお引き受けのリアルタイム化

- ・医務査定結果によって特別条件が付加された場合でも、ペーパーレスでお申し込みいただけます。
- ・ペーパーレスでお申し込みいただき、所定の条件を満たした場合、契約をお引き受けしたことを即時に画面表示・案内します。[※] また、お引き受けと同時にWEB上で契約内容をご確認いただくことが可能となります。

※お引き受けのご案内イメージ



※当システムに関しては、株式会社キャピタル・アセット・プランニング（本社：大阪市北区、代表取締役：北山雅一）をメインベンダーとして採用し、システム開発を行いました。また、告知手続で利用する自動引受査定エンジンはミュニックリーオートメーションソリューションズ社（本社：アイルランド ダブリン、CEO：ロス メイン）の自動引受査定エンジンとミュンヘン再保険会社 日本支店（生命再保険）（東京都千代田区、日本における代表者：パトリック サラン）の査定ルールを活用しています。

以上