

平成 24 年 10 月 19 日
ソニー生命保険株式会社

ソニー生命の「共創プロジェクト」 第2フェーズ「C-SAAF(サーフ)」 リリース！ 質の高い「コンサルティングフォロー」をすべてのお客さまに

ソニー生命保険株式会社（社長 井原 勝美）は、「共創プロジェクト」第2フェーズをリリースいたします。

ソニー生命はアフターフォローを一層充実させるために、ご契約後のサービスを「コンサルティングフォロー」と名付け、2009年度に立ち上げた「共創^{※1}プロジェクト」において、質の高いサービスを幅広く効率的に提供できる基盤づくりを行ってまいりました。

2012年5月にリリースした第1フェーズでは、お客さまを取り巻く環境の変化に対応するため、ご契約時のライフプランに基づく「健康にフォーカスしたコンサルティングフォロー情報の提供」「定期的な保障内容の確認と点検」「病気・介護などの問題解決支援」の3つのお客さまサービスをスタートし、お客さまに安心して夢に向かって暮らしていただけるよう、「コンサルティングフォロー」の提供を開始いたしました。

今回の第2フェーズでは、「C-SAAF(サーフ)^{※2}」というコンサルティングフォローシステムをリリースします。新端末^{※3}(約5,000台)を導入して、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を刷新するとともに、生命保険の申込手続きのペーパーレス化を実現いたします。タッチ機能、手書き機能、自動引受査定エンジンを利用した告知手続機能、スマートフォンと連動した撮影機能などを搭載した新端末により、申込内容等の視認性・わかりやすさを格段に向上させるとともに、手続負担を大幅に軽減いたしました。また「C-SAAF(サーフ)」のベースとして、ご契約時から契約期間中継続して、より質の高いサービスを効果的に提供するための「新顧客管理システム:CSM(Customer Satisfaction Management)」を導入し、第1フェーズでリリースした3つのお客さまサービスと連携して、「コンサルティングフォロー」の体制を一層強化してまいります。

※1 「共創」とは、コーポレートスローガン「ライフプランナーバリュー」を実現するための行動指針(「計画」「共創」「プロフェッショナル」「社会」)の1つで「お客さまとの信頼を積み重ねながら一人ひとりの思いをともに実現していく」という当社の志を表しています。

※2 「C-SAAF(サーフ)」は、Consulting -Sales and Follow system の略称です。

※3 新端末はソニー「VAIO® Duo11」(ソニー生命カスタマイズモデル)を採用しました。「VAIO® Duo11」についてはこちらをご参照ください。

<http://www.sony.jp/vaio-biz/products/VD21/>



タブレットモードとキーボードモードをワンアクションで切り替えられる「VAIO® Duo 11」
付属のデジタルサイラス(ペン)による手書入力にも対応

ペーパーレス申込手続イメージ



<第2フェーズでリリースする「C-SAAF(サーフ)」各システム>

1. 新端末を使用した「ペーパーレス申込手続」の実施

これまで書面で行っていた申込時の手続を、新端末を利用した「ペーパーレス申込手続」に移行します。

これにより申込手続の視認性・わかりやすさを向上し、より正確でスピーディーな申込手続を実現します。

■申込手続のペーパーレス化

- ・画面の表示項目にタッチペンで入力して手続を進めていきます。お客さまにとって重要な事項については強調して表示します。
- ・自署はタッチペンを使って画面上で行います。
- ・申込内容は申込手続完了後、WEB上でお客さまご自身がいつでも確認することができます。
- ・申込処理を迅速に進めることができ、従来より早く保険証券をお届けすることが可能になります。

■告知手続のペーパーレス化

- ・告知についても、画面上での手続を実現しています。
- ・自動引受査定エンジンを利用して、告知いただくべき傷病がある場合にはその傷病に沿った質問を表示し、質問に回答するだけで告知を完結できる方式（質問回答方式）を採用しました。これにより、お客さまに分かりやすい手続が可能となりました。

■口座振替登録のペーパーレス化

- ・新端末を使って、ネット登録手続にて保険料振替口座の登録が完結できる方式を新たに採用しております。

■健康診断書のペーパーレス化

- ・これまで書面でご提出いただいていた「健康診断書」等については、担当者がスマートフォンで撮影した画像データを新端末と連携させて、機微情報を含む画像データをスマートフォンや新端末に一切残すことなく伝送することで、機微情報のセキュリティーを強化し、安全でスピーディーな手続を実現します。

2. 「新顧客管理システム:CSM(Customer Satisfaction Management)」

ご契約時のライフプランや、ご契約後に発生した様々な状況変化に基づくお客さま情報を一元管理することで、継続的かつ効果的な「コンサルティングフォロー」を実現いたします。

■お客さまの世帯管理の実現

- ・世帯単位のご契約やライフプランの変化などを継続的にコンサルティングフォローすることが可能になります。

■お客さま情報の一元管理と活用

- ・ご契約時のライフプランだけでなく、ご契約後のお客さまとのやりとりやお手続内容等を一元管理することできめ細かいフォローをするとともに、親世代から子世代へ、といった世代を超えた長期のフォローを実現します。

■スマートフォンでの活用

- ・担当者のスマートフォンと顧客データベースを連携して、お客さまからの着信履歴をタップするだけで、ご契約情報を照会したり、電話で受けたご要望をリアルタイムでデータベースに登録することが可能となり、いつでもどこでも、安全でスピーディーなお客さま対応を行うことができます。

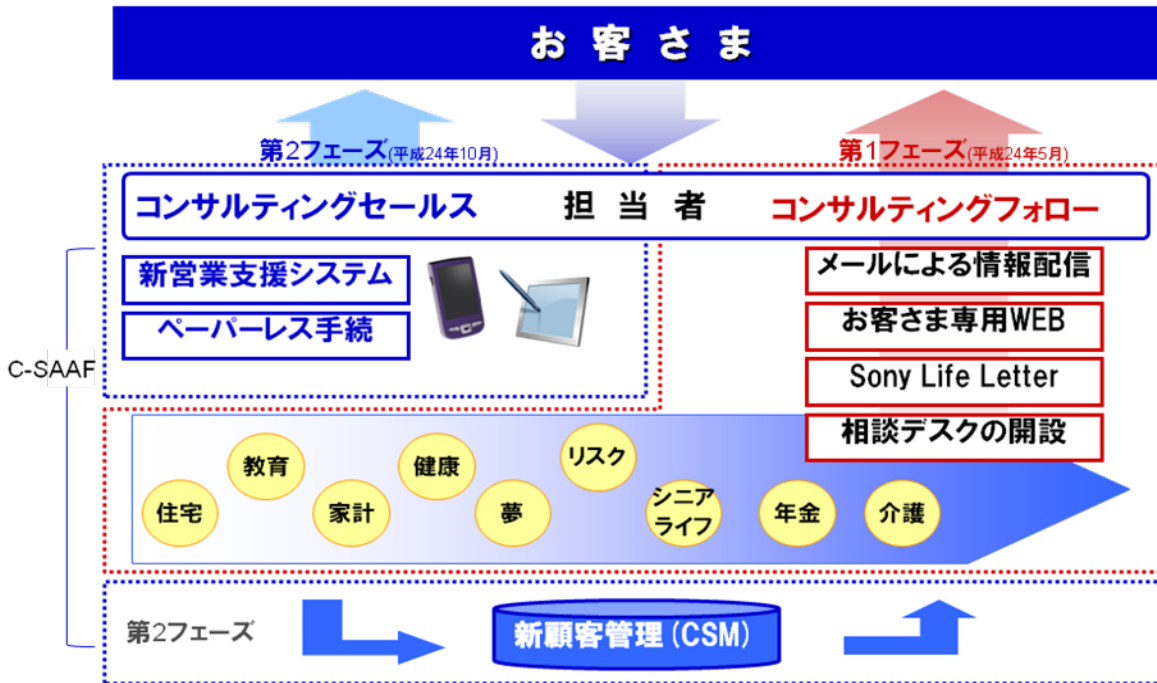
■強力な検索機能と豊富な情報によりタイムリーな「コンサルティングフォロー」を実施

- ・ご契約時のお客さまのライフプランやご要望をデータベースに登録しておくことにより、お客さまのライフイベントの節目を的確に把握し、保障の点検を実施したり、お客さまの関心事にあわせた最新情報を提供するなど、きめ細かいフォローを可能としていきます。

3. オンライン機能と緊急時のオフライン機能の両機能を備えたシステム構成

- ・担当者と本社間の情報アクセスは、個人情報を保持しないオンラインを前提としつつ、通信障害など緊急時にはオフラインでも業務が行えるようにしています。(端末本体とUSBでお客様情報を分割保存し、さらに一定数以下の件数しか保持できないなどのセキュリティ制限を設けております)
- ・オンラインでも複雑な各種シミュレーション・描画などがストレスなく稼動するアーキテクチャーを採用しました。

<「共創プロジェクト」全体像>



ソニー生命は、1981年の開業以来、お客様のライフプランにあった合理的な保障を提供し、多くのご契約をお預かりしてまいりました。この「共創プロジェクト」は、お客様とのさまざまなコンタクトポイントと情報管理を強化することにより、より適切な、質の高いサービスを可能とするものです。

生命保険のプロフェッショナルであるライフプランナーとパートナー(代理店)が、この「共創プロジェクト」のプラットフォームを活用したソニー生命ならではの「コンサルティングフォロー」をお届けし、お客様の人生を「共に創っていく」ことで、さらなるお客様満足の向上を目指してまいります。

※ 第2フェーズの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、同社の豊富な金融機関向けフロントエンドシステムの構築経験と実績をもとに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(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