

## ソニー生命保険株式会社

〒100-8179 東京都千代田区大手町1-9-2  
大手町フィナンシャルシティ グランキューブ  
<https://www.sonylife.co.jp/>

2022年2月16日  
ソニー生命保険株式会社

### リモートコンサルティングシステム（C-SAAF Remote）の リニューアルについて

ソニー生命保険株式会社（社長：萩本 友男、以下「当社」）は、WEB上でコンサルティングから契約など諸  
手続まで一貫して行うことができる、コンサルティングに特化した自社開発の「リモートコンサルティング」に  
ついて、2022年2月9日から、よりお客さまにわかりやすく、使いやすいものとするため、機能およびデザ  
インをリニューアルしました。

特にデザインについては、ソニーグループ株式会社のデザイン部門であるクリエイティブセンターと協業し、  
大幅にリニューアルしました。



<リニューアル後のリモートコンサルティングの様子（イメージ）>

当社では、2020年6月、新型コロナウイルスの感染拡大が懸念される中、遠隔でも安心して、お客さまにコ  
ンサルティングをご提供できるよう、当社で独自に開発したビデオコミュニケーションシステム「C-SAAF  
Remote（サーフ リモート）」の活用により、「リモートコンサルティングシステム」を導入しました。さらに、  
2020年9月からはリモートにてペーパーレスでの申込手続が行えるようにするなど、リモートでも繋がる安心  
をお届けできるよう注力してまいりました。

遠い約束を果たすために  
**LIFEPLANNER VALUE.**  
ライフプランナーバリュー

これら一連の取組により、ご契約のお申し込みに関するコンサルティングセールスから、ご契約後の各種手続（保全）に関するコンサルティングフォローまでのすべてのプロセスにおいて、直接お会いする場合と同様の質の高い、きめ細やかなコンサルティングをリモートでもご提供し、現在、面談の多い週末に関しては、首都圏において4割の面談がリモートで行われています（2022年1月末現在）。

今回、汎用的に設計されたTV会議システムの類型ではなく、直接お会いする場合の面談と近いリモートでのコンサルティングに必要な機能や、最適なユーザビリティについて、お客さまと当社担当者両方の目線で分析し、リモートコンサルティングに最適化したシステムへと機能の一部とデザインを刷新しました。実現にあたっては、これまで多くのユーザー体験デザインを手掛けてきたソニーグループ株式会社のデザイン部門であるクリエイティブセンターと協業で、「複数の場所から接続したい」など多様なお客さまの面談ニーズ、お客さまの接続、面談、手続への導線の分析を行い、通常のTV会議利用の前提を超えて、リモートコンサルティングとしてあるべきユーザー体験をデザインし、そこに向けてリニューアルを行いました。

## リモートコンサルティングシステムの特徴

01

### 専用アプリ不要の簡単接続



インストール不要でWEBブラウザからアクセスし、迷うことなく簡単に接続できます。

02

### ご相談に特化した画面構成



入室時のご招待や表示資料の拡大など、コンサルティングに特化した画面構成を実現。

03

### その場でお手続きが可能



面談画面からそのままお申し込み手続きが可能。接続を切り替える必要がありません。

当社は、2020年9月のソニー株式会社（2021年4月1日付にてソニーグループ株式会社に社名変更）による金融事業の完全子会社化を受け、これからもソニーグループの一員として、「人に近づく」という経営の方向性のもと、「人を支える」事業を目指し、これまで以上にテクノロジーの活用やソニーグループ各社との協業による質の高いサービスの提供に努めてまいります。

### 【リモートコンサルティングシステムの概要】

- インターネット上で担当者の画面を共有しながらリモートでのコンサルティングが可能です。
- インターネット環境と指定のブラウザがあれば、どこでもご利用頂けます（アプリ等のインストールは不要）。
- リモートコンサルティングの環境で、そのままお客さま自身で、告知、契約、各種手続など、署名を含むすべての手続まで行うことができます。

## 【リニューアルしたデザイン・機能】

- 複数の場所での接続が可能となりました。お客さま側 2 カ所（当社側含め最大 4 カ所）を同時接続できます。単身赴任中のご夫婦、離れて暮らす親子など、お客さまが異なる 2 つの場所にいる場合でもそれぞれの場所から面談することが可能となりました。リモートだからこそ実現できた本機能により、様々なご要望にお応えできるようになりました。
- 入室準備が双方整った段階で、ライフプランナーがドアをノックするように対面できる新しい対面プロセスを導入しました。
- お客さまの接続時の不安を軽減するガイド機能の充実、接続後も同じトーンのボタンをたどっていくことで、スムーズに面談が行えるアクセシビリティの高いインターフェイスを導入しました。
- PC の画面を大きく使い、見やすく、かつ PC カメラの下にお客さまの映像を映し出すことで、ライフプランナーと目の合いやすいレイアウトになりました。
- 画面共有中のライフプランナーの操作は、フローティングパネルに集約され、資料の邪魔をしない自由な配置でコンサルティングを円滑に進めることができます。ペン操作などもより利用しやすいインターフェイスとなるようアップデートしました。

以上