

2020年12月8日  
ソニー生命保険株式会社

## リモートでの「ご契約後の各種手続」の開始について

ソニー生命保険株式会社（社長：萩本 友男、以下「当社」）は、リモートにて「ご契約後の各種手続（保全）」をペーパーレス（必要書類の郵送なし）で、お手続きいただける取扱を2020年12月より開始しました。

### 【概要】

当社では、多様化するお客さまのニーズに着実にお応えし、コンサルティングセールス・コンサルティングフォローを通じて、一人ひとりのお客さまへの最適な保障のご提供に努めています。

その一環として、お客さまと直接お会いしなくてもWEB上でコンサルティングを行うことができる「リモートコンサルティング」を開発し、2020年6月より導入するとともに、2020年9月からは、お申し込み手続について、リモートにてペーパーレス（申込書の郵送なし）でお申し込みいただける取扱を開始しています。

そして、このたび、払込方法や契約内容の変更など、ご契約後の各種手続（保全）についても、リモートでお手続きいただける取扱を2020年12月より開始しました。

これにより、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全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がリモートでもご提供できるようになりました。

これらの取組は、「お客さま本位の業務運営」の観点から、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）」による先進的なインターフェイス等の活用により、ライフプランナーとお客さまとの円滑なコミュニケーションや双方向入力が実現可能となりました。

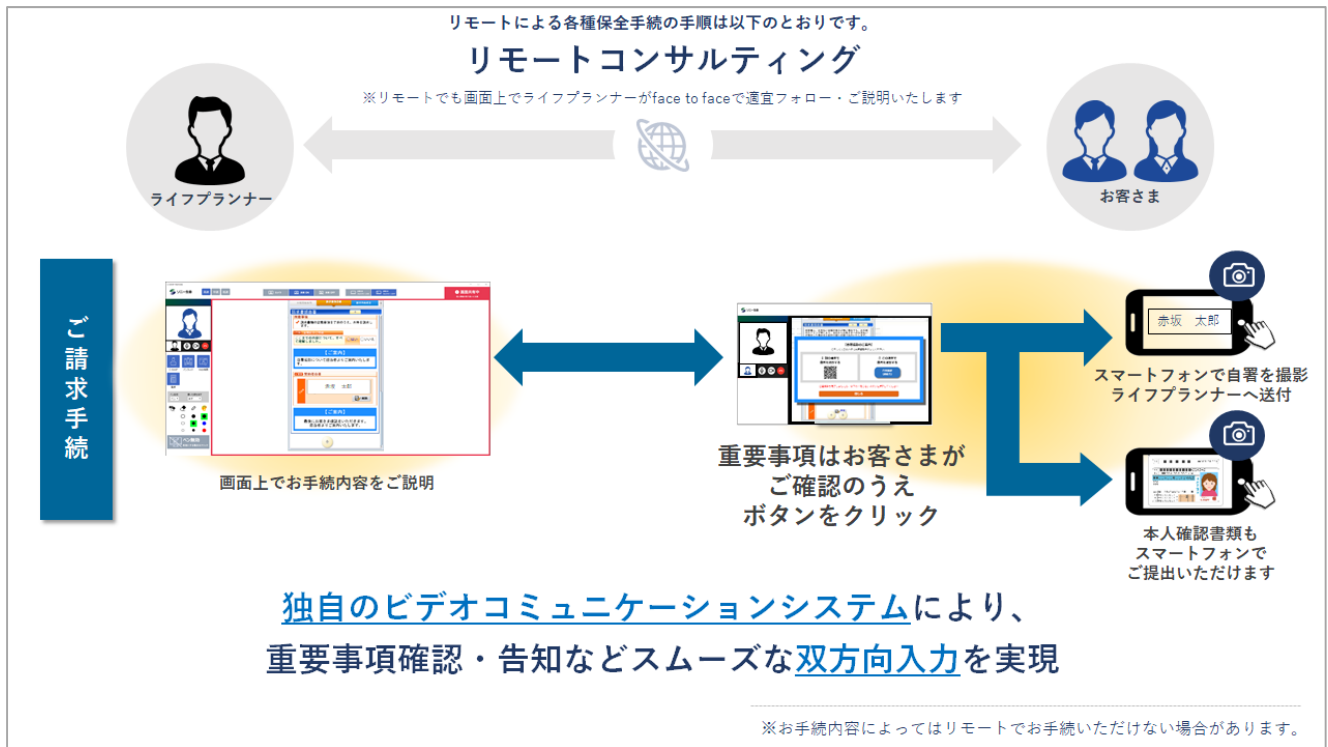
これからも当社は、ソニーグループの一員として、よりお客さまに近い存在であるために、テクノロジーの活用やソニーとの協業による質の高いサービスの提供に努めてまいります。

### 【特長】

ほぼすべての保全請求がリモートで実施可能となりました。ライフプランナーとリモートで面談中に保全請求の要望が発生した場合でも、お客さまは保全請求手続のために後日送付される請求書類を待つことなく、その場でお客さまが画面上で内容を確認し、お客さまのスマートフォンなどカメラ付きの情報端末でご自身の署名を撮影して送付していただくことで、手続を完結することが可能となります。

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

<リモートによる各種保全手続のフロー図>



### ソニー生命のリモートコンサルティングシステム

～先進的な技術で、リモートでも直接お会いする場合と同様の質の高いコンサルティングを実現～

- 専用に開発した当社独自のシステム「C-SAAF Remote (サーフ リモート)」を活用
- 健康状態の「告知」は画面共有によりライフプランナーがサポートしながらお客様ご自身に操作いただき、ご入力いただく先進的なインターフェイス
- 「重要な事項の情報提供」についても、ライフプランナーが画面を通じて説明し、特に理解いただきたい重要な事項については、お客様にしっかりとご理解いただいたうえで、お客様自身に確認ボタンを押していただく親切で丁寧なインターフェイス
- ご説明した重要な書類については「書類確認 WEB」に保管し、セキュアにお客様がいつでも閲覧・ダウンロードが可能

以上