

営業職員用 新携帯端末の導入によるお客様サービスの向上について

日本生命保険相互会社（社長：清水博、以下「当社」）は2019年4月より、端末性能や搭載機能を高度化した営業職員用新携帯端末を導入し、全国約5万名の営業職員および約1万名のお客様サービス担当職員に配備します。

先端技術を取込んだタブレット型端末を導入し、機動性、操作性を高めることで、営業職員の自在性の向上ならびにお客様サービスの向上を図ります。

開発コンセプト

人工知能（AI）やOCR等の先進的なサービスや技術を業界に先駆けて取込むことで、営業職員へのサポート力を高め、「お客様の利便性・サービスの向上」を目指します。

【新端末導入の目的】

●お客様の利便性・サービス向上

- ・新端末のカメラ機能を活用し、これまで紙でいただいていた情報のペーパーレス化を図り、ご契約等の事務手続きにおける負荷軽減を図ります。
- ・また、『シニアのお客様にとってやさしいサービス』を提供することを目指し、お客様に操作いただく画面は、分かりやすくスムーズに対応・手続きいただけるよう画面構成や展開を全面刷新し、利便性向上を図ります。

●営業職員のコンサルティング力強化

- ・これまで独自開発してきた既存システムに加え、AIや話題・記事マッチングAPIサービス等の社外の先端技術を活用し、お客様よりいただいた情報やご加入の保険内容を基に分析を行い、ニーズに合った最適な情報を提供します。
- ・また、情報提供やご提案といった営業職員の一連の業務にAIを組み込み、サポートすることで、営業職員のコンサルティング力の更なる強化を図ります。

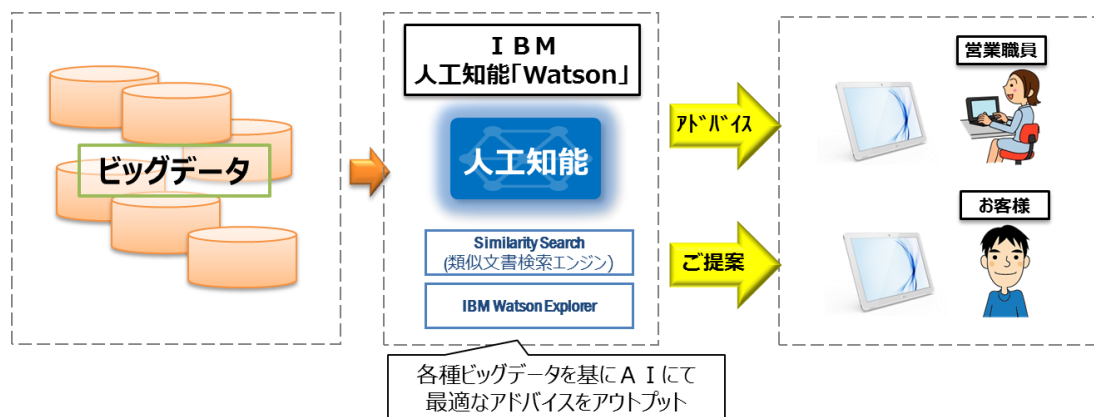
●働き方の変革推進

- ・在宅勤務等の将来的な多種多様な働き方を見据え、端末の薄型化、軽量化に加え、社外でも使用可能な機能を強化することで、ロケーションフリーな新しい働き方ができる環境を整備します。
- ・また、新端末に新たに搭載されるGPSやOCRエンジン等の業界最高水準の新機能を備えることで、営業職員の業務効率を格段に向上させ、ペーパーレスの実現や働き方の変革を後押しし、お客様との更なる接点拡大を図ります。

【具体的なソリューション】

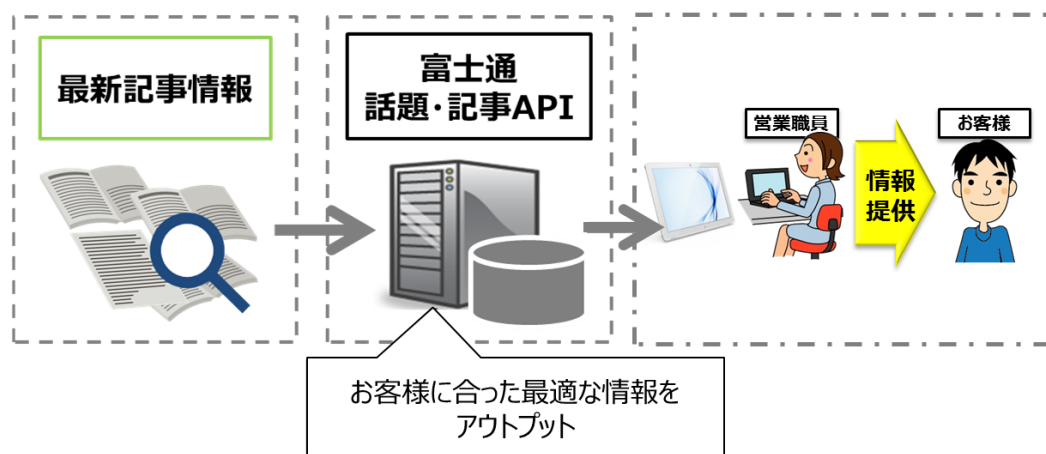
「A Iによる最適なおすすめ情報をお客様へ提示」

- お客様へ最適なタイミングでの確な情報を提供し、コンサルティング力強化を図ることを目的に、日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長：エリー・キーナン）の人工知能『Watson』を活用し、様々な情報からA Iによる最適なメッセージをお客様に表示する機能を構築します。



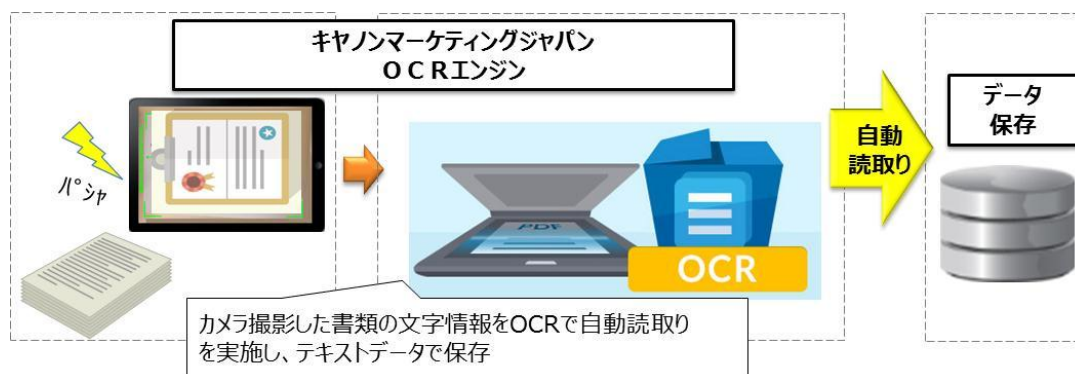
「最新記事を分析・活用したお客様へのお役立ち情報の提供」

- お客様に役立つ時事情報を最新記事から抽出、随時提供し、サービス向上を図ることを目的に、富士通株式会社（代表取締役社長：田中達也）の話題・記事マッチングA P I「FUJITSU 金融ソリューション Finplex スマート営業API サービス群 neXessary」を活用し、お客様への情報提供機能を構築します。



「OCR機能を活用した文字情報自動読取りの実施」

- お客様サービス向上、働き方の変革、業務負荷軽減を図ることを目的に、キャノンマーケティングジャパン株式会社（代表取締役社長：坂田正弘）のOCRエンジン『Rosetta-Stone-Components』を活用し、紙媒体で管理されている情報を自動で読取る機能を構築します。



「マップシステムを活用した活動管理の実施」

- ・お客様へのご案内漏れを防ぐことを目的に、株式会社ゼンリン（代表取締役社長：高山善司）の住宅地図ネット配信サービス『ZNET TOWN』を活用し、地図上にお客様情報をマッピングする機能を構築します。
- ・営業職員の活動効率の向上を図ることを目的に、株式会社ナビタイムジャパン（代表取締役社長：大西啓介）の経路検索サービス『NAVITIME API』を活用し、訪問先の最適なルートを検索可能とする機能を構築します。



「シニアのお客様視点を中心にお客様操作画面を刷新」

- ・一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（以下 UCDA）「分かりやすい電子帳票」の取組により、お客様操作画面をシニアのお客様にも配慮した、見やすく、分かりやすいデザインに刷新いたします。
- ・また、お客様の行動特性を考えて設計した画面構成を評価いただき、UCDAより「伝わるデザイン」の認証を取得いたしました。



「カメラ機能を活用したお客様手続きのシンプル化」


- ・ペーパーレスでのお手続きによるお客様の利便性向上を目的に、トッパン・フォームズ株式会社（代表取締役社長：坂田甲一）の『FastShot』を活用し、運転免許証等の本人確認書類を新端末で撮影する機能を構築します。



「お客様、営業職員の利便性を追求した先端タブレット端末の導入」

- ・富士通株式会社（代表取締役社長：田中達也）の最新タブレット『FUJITSU Tablet ARROWS Tab V727/S』、日本マイクロソフト株式会社（代表取締役社長：平野拓也）の最新OS『Windows 10』、株式会社NTTドコモ（代表取締役社長：吉澤和弘）の高速モバイル通信『アクセスプレミアムLTE (Xi)』等を利用した端末を約6万台導入し、お客様の利便性向上、働き方変革の推進を図ります。
- ・ニッセイ情報テクノロジー株式会社（代表取締役社長：鬼頭誠司）と様々な業種・業態の企業とのパートナーリングにより、端末開発を行います。

【変化のポイント】

現行端末		コンセプト ・働き方の変革推進 ・お客様の利便性向上 ・営業職員のサービス向上	次期携帯端末	
ハード面	<ul style="list-style-type: none"> ・コンバーチブル型端末 <ul style="list-style-type: none"> - 厚さ：35.5mm - 重量：1400g ・カメラ、GPSなし 		 <p>FUJITSU Tablet ARROWS Tab V727/S</p>	ハード面
操作性	<ul style="list-style-type: none"> ・ペンタッチorマウス操作 	操作性	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンと同等の操作感 ⇒ 指操作での画面拡大、スクロール 	
OS・通信	<ul style="list-style-type: none"> ・Windows 7 ・3G (FOMA) 	OS・通信	<ul style="list-style-type: none"> ・Windows 10 ・アクセスプレミアムLTE (Xi) 	

以上