

2025 年 9 月 29 日
日本生命保険相互会社
ニッセイ情報テクノロジー株式会社

お客様の体験価値向上に向けた取り組みについて
～従業員向け新端末の導入とお客様スマートフォンを活用した新契約申込手続き等の開始～

日本生命保険相互会社（社長：朝日智司、以下「当社」）は、当社の IT 戦略を担うニッセイ情報テクノロジー株式会社（社長：岸淵和也、以下「NISSAY IT」）と共に、2026 年 4 月から、全国約 7 万名の当社従業員が利用する端末を刷新します。加えて、お客様スマートフォンを活用した新契約申込手続き等を開始します。

当社は、「まっすぐ、お客様へ。もっと、地域、社会のために。」というグループ共通の価値観のもと、「お客様の体験価値（CX）向上」を最優先に、安心・快適な手続きや利便性の高いサービス提供に注力します。さらに、従業員の生産性向上・働き方変革、IT 基盤の機動性・柔軟性向上により、お客様と向き合う時間を拡大することで、応対品質を向上し、お客様の体験価値（CX）向上につなげてまいります。



＜本取り組みによるお客様への提供価値＞

○ お客様スマートフォンから、完全ペーパーレスで新契約申込手続きが可能に

新契約申込手続きにおいて、お客様スマートフォンで重要なお知らせの受け取りやお申込の最終確認、ご契約成立後のログイン ID 登録が実施できるようになります。これにより、お申込手続きが全て安全・確実にペーパーレスで完結するとともに、ご契約成立後のさまざまなサービスへスムーズに連携いただけるようになります。

○ より最適な提案をお客様へお届け

AI を用いた営業職員活動において、収集・蓄積するデータの種類・頻度を増やし、タイムリーなデータの利活用ができるようになります。これにより、お客様は今まで以上にニーズに即した最適なご提案を体験いただけるようになります。

○ 最新かつ利便性に優れたサービスをよりスピーディにお客様へ

新端末の導入に合わせ、常に最新機能を利用可能な IT 基盤へ進化させ、機動性・柔軟性が向上することで、AI 等の利便性が高い最新技術を早期かつ容易に導入することが可能となります。これにより、お客様は最新かつ利便性が高い機能を基にしたサービスを体験いただけるようになります。

○ お客様と向き合う時間を拡大し、よりお客様本位のコミュニケーションへ

営業職員端末の性能向上やバッテリー長時間化、端末軽量化によって、業務処理の高速化やオフィス外での生産性を向上し、営業職員活動が効率化されます。これにより、お客様と向き合う時間が拡大し、よりお客様の立場に寄り添ったコミュニケーションで、お客様の安心を支えることが可能となります。

＜具体的な取り組み＞

○ お客様スマートフォンを活用した新契約申込手続き

当社は、2025 年 4 月から、新契約申込手続きにおいて、お客様スマートフォンでマイナンバーカードの IC チップを読み取る本人確認を開始しておりますが、今般、これに加え、重要なお知らせの受け取り、お申込の最終確認、ご契約成立後のログイン ID 登録についても、お客様スマートフォンで完結させることが可能となります。

これにより、オンラインでの画面共有時のお申込手続きも含め、お申込手続きが全て紙のお渡しや郵送等を行うことなく、安全・確実にペーパーレスで完結できるようになるとともに、ご契約成立後はさまざまなサービスをスマートフォンで受けていただくための初期設定を、よりスムーズに実施いただけるようになります。

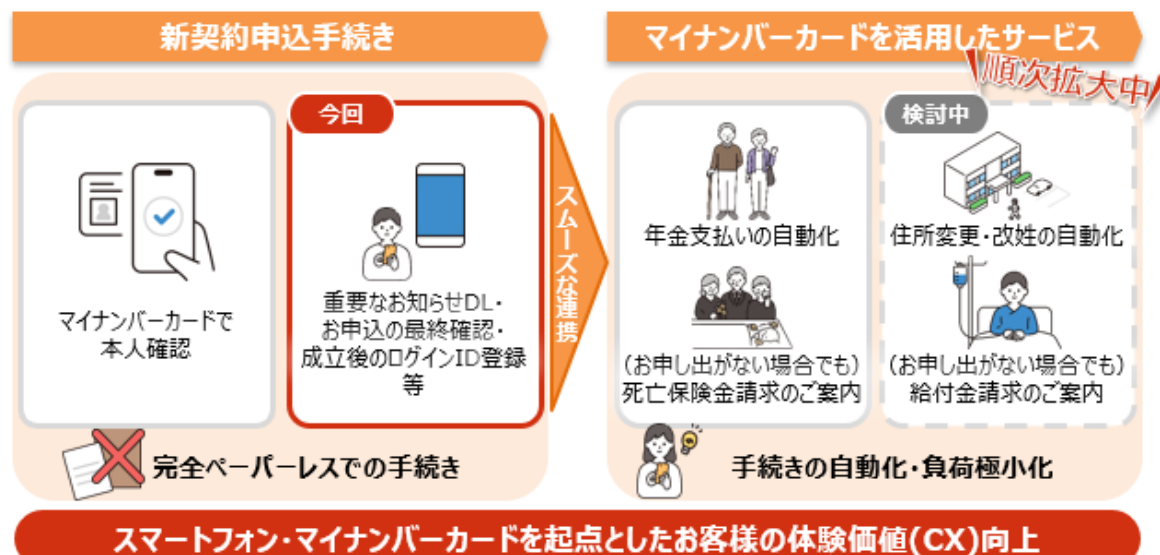
なお、当社はお客様の手続き負担の極小化、お客様利便性のさらなる向上のため、マイナンバーカード情報を活用したさまざまなサービスの開発に取り組んでおります。新契約申込手続き時にスマートフォンを活用し、マイナンバーカードの IC チップ読み取りを実施いただくことで、ご契約後お支払いに至るまで、保険金請求のご案内や年金支払いの自動化等、マイナンバーカード情報を活用した利便性の高いサービスをお客様スマートフォンで受けていただくことが可能です。

(新契約申込手続きにおける主なポイント)

お客様スマートフォン 活用の拡充※	(25/4) マイナンバーカードの IC チップを読み取る本人確認 (26/4) 重要なお知らせの受け取り、お申込の最終確認、 ご契約成立後のログイン ID 登録
その他既存機能の拡充	(26/4) 告知における営業職員端末で入力可能な傷病数を拡大 (26/4) オンラインでの画面共有時のお申込手続きについて、事前のアプリダウンロードを不要にするとともに、同時接続可能な人数を拡大

※お客様情報入力や健康状態の告知等、一部工程については営業職員端末でのお手続きとなります。

■ お客様スマートフォンとマイナンバーカードを活用したお手続き



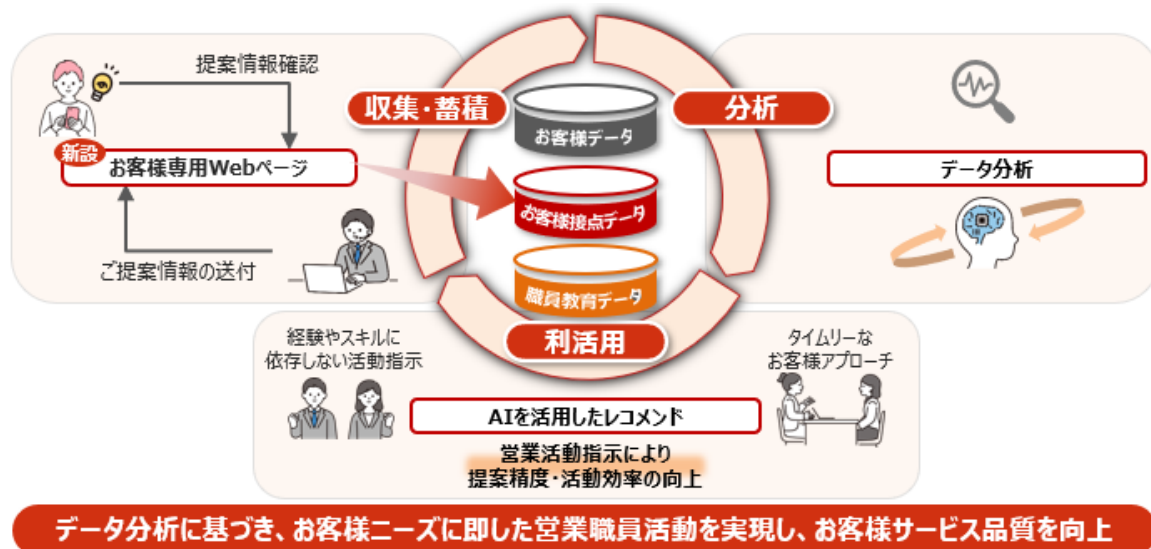
○ AI を用いた営業職員の活動効率の向上

当社では、2024 年 4 月からお客様接点におけるデータを収集・蓄積し、AI を活用した分析およびお客様の体験価値向上に向けたデータの利活用を進めています。今回、収集・蓄積するデータの種類・頻度を増やし、タイムリーなデータの利活用を進めることで、営業職員の活動効率の向上を図ります。

加えて、収集・蓄積するデータの種類が増えることで、営業職員の活動状況がより正確に可視化され、よりきめ細やかなマネジメント・活動指示が可能となり、お客様への応対品質のさらなる向上を実現します。

また、営業職員の知識習得・学習状況を可視化するとともに、個人に最適化された学習教材をRecommendする機能を導入します。本取り組みにより、学習効率の向上および知識の底上げを図ります。さらに将来的には、蓄積した営業職員の教育データの分析や AI を活用した学習教材のRecommendにより、営業職員のより一層の提案精度・活動効率の向上を目指します。

■ 営業職員活動における AI 支援イメージ

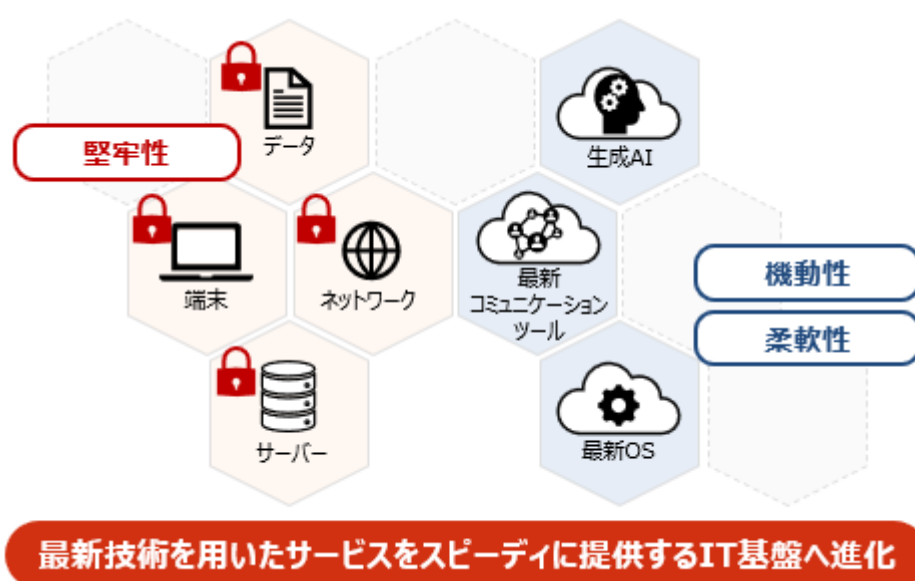


○ IT 基盤の進化

当社はこれまで長期にわたってお客様へ安心・安全をお届けするため、堅牢性が高く、高品質なシステムの開発・運用を行ってまいりました。

この度、IT 基盤について、端末環境を企業向け凍結モデルから、一般向け機能更新モデルへ移行します。本移行に伴い端末やネットワークのセキュリティを従来以上に強化することで、堅牢性をより向上させつつ、機動性・柔軟性を備えた IT 基盤に進化します。本取り組みにより、AI 等の利便性が高い最新技術を用いたサービスの導入が、基盤更改のタイミングでなくとも実施できるようになります。

■機動性・柔軟性を備えた IT 基盤



○ 従業員向け端末の性能向上

営業職員向けには、お客様面談時にタブレットとしても利用可能な「コンバーチブル端末」を採用します。CPU性能の向上により業務処理が高速化するとともに、バッテリーの長時間化・端末軽量化によりオフィス外での生産性向上を実現します。本取り組みのもと、営業職員の活動効率が向上することで、お客様と向き合う時間が拡大し、よりお客様のことを考え、お客様の立場に寄り添ったコミュニケーションで、お客様の安心を支えてまいります。

内務職員向けには、性能向上とバッテリーの長時間化・端末軽量化に加え、通信機器（SIM）を内蔵した端末を採用します。従来はオフィス内でのみ実施可能であった紙による業務を、ペーパーレスでオフィス外でも実施できるよう機能改善し、ライフイベントとの両立などに資する柔軟な働き方を実現することで、職員のエンゲージメント向上を図ります。

■新端末の導入による活動効率の向上と働き方変革の推進



<NISSAY IT の概要>

1. 名称	ニッセイ情報テクノロジー株式会社
2. 主な事業内容	保険・金融・医療・介護に関するシステムサービス等
3. 設立年月	1999年7月
4. 本社所在地	東京都大田区蒲田 5-37-1
5. 代表者	代表取締役社長 岸淵和也

以上
2025-1634G, 広報部