

2024年7月16日
太陽生命保険株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社
ネオス株式会社

太陽生命、デジタル技術を活用した営業端末を開発

～ AI 機能を搭載した次世代営業端末「T-AI-Face」による最適な保障提案を実現～

T & D 保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 副島直樹、以下太陽生命）は、NTTコミュニケーションズ株式会社（社長 小島克重、以下NTT Com）、およびネオス株式会社（社長 池田昌史、以下ネオス）と、AI 機能を搭載した次世代営業端末「T-AI-Face（ティーアイフェイス）」を開発しましたのでお知らせいたします。

太陽生命は、これまでもお客様のさまざまなご要望にその場でお応えすることができる営業端末「太陽生命コンシェルジュ」を 2018 年に開発し、搭載した各種機能を通じた新しいコミュニケーションによってお客様とつながることで、お客様の利便性向上とお客様サービスの進化を実現してきました。

この度、営業端末は AI 技術を活用した「T-AI-Face」※1 としてさらなる進化を遂げ生まれ変わりました。「T-AI-Face」では、AI を活用した最適な保障プランのご案内、デジタル技術を活用した場所を問わない新たな提案手法を実現します。

～次世代営業端末「T-AI-Face」の主な特徴～

①お客様とのコミュニケーションを支える端末機能！



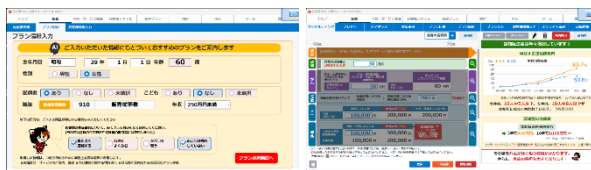
- ・ご提案時等に見やすい、画面が 360°回転する「コンバーチブルタイプ」を採用
- ・画面は一目でわかりやすく、スムーズな手続きを実現

②オンライン面談機能を活用した対面同様のコミュニケーションを実現！



- ・ご提案からお申込手続きまで、オンラインで完結可能
- ・最大 5 人まで面談可能なため幅広い契約形態に対応

③AI を活用した最適な保障プランをご提案！



- ・AI を活用することでお客様に最適なプランを設計
- ・AI 分析により、お客様の関心が高い画面を表示

④お客様一人ひとりにあった動画による非対面コミュニケーションが可能に！



- ・お客様一人ひとりにマッチした「動画」で届くデジタル提案書をお届け

※1：この度開発した AI を活用した各種新機能については特許出願中です。

「T-AI-Face」の主な特長

1. お客様との接点拡大

■オンライン面談機能を活用した対面同様のコミュニケーション

生命保険への加入方法も多様化するなか、直接お会いすることが難しいお客様にも、スマートフォンやPC等を使って、対面と変わらないご提案ができるオンライン面談機能を導入しました。専用アプリのダウンロード等も不要で、ご提案からお申込手続きまで、全てをオンラインで完結することが可能です。

また、最大5人までの面談が可能で、契約者と被保険者が異なる契約や、シニアのお客様の申込手続きでは遠方にお住まいのご家族がオンラインで同席いただくこともできるなど、幅広い契約形態にも対応しています。



■お客様一人ひとりに合った動画による非対面コミュニケーション

営業職員が作成したプランの内容が、お客様一人ひとりにパーソナライズされた「動画」で届く「デジタル提案書」では、お客様に場所を選ばず、空いた時間で保険を検討いただくことが可能です。

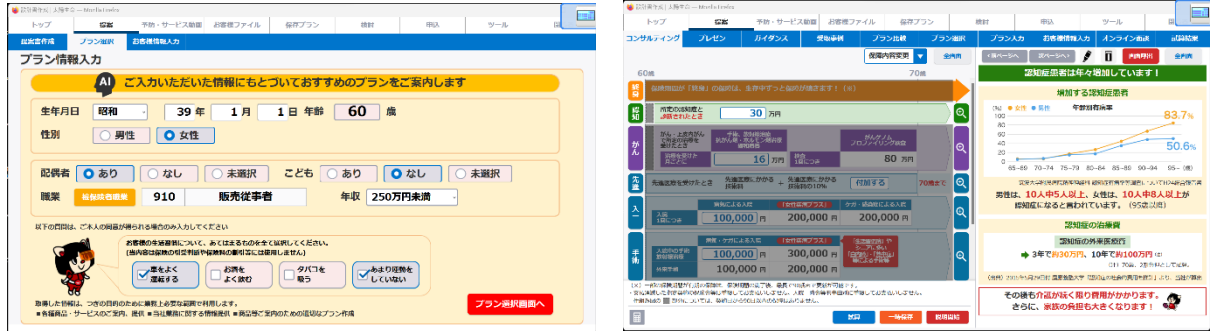
一つひとつの動画は保障ごとに短くまとまっており、お客様の選択によって変化するため、お客様ごとに必要な情報を的確にお届けできます。本機能で活用したパーソナライズ動画サービスの提供元であるlivepass 株式会社と共にネオスが開発しており、動画コンテンツで対面同様に「最適なプランを分かりやすく」ご提案することを可能にします。



2. AIを活用した最適な保障プランのご提案

T-AI-FaceにはAIを活用した最適プランのご提案機能が搭載されており、お客様の年齢・性別・職業・家族構成等によって最適プランを設計します。

また、ご提案時に、AI分析によって導き出されたお客様の関心が高いと思われる画面を表示し、自動音声でご案内することも可能です。これらの機能によって、これまで以上にお客様に合った保障プランでのコンサルティングセールスを実現します。



3. 端末機能・ネットワーク

=お客様とのコミュニケーションを支える端末機能=

富士通製の最新ノート型端末は13.3インチの軽量かつコンパクトな端末でありながら、高い耐久性や堅牢性を兼ね備えています。画面は360°回転するコンバーチブルタイプのため、ご提案時やお手続き時にお客様にとっても画面が見やすくなっています。多様なプランの提案を想定した画面の制作は、さまざまな業種・業界におけるコンシューマ向けサイトの制作実績を有するネオスが手掛けており、一目でわかりやすいデザインや視覚的に理解を促すアニメーションを取り入れた画面に仕上げることで、よりスムーズな手続きを実現します。また、従来の全画面表示に加えて「2画面表示」を実装することで、プランの説明画面を提案シーンに応じて組み合わせることが可能になり、利便性やサービス向上につながります。

=安心安全な次世代ネットワーク=

T-AI-Faceにはオンライン面談機能をはじめとした様々な機能・サービスが搭載されていますが、ネットワークにはNTT Comが提供するセキュリティー体型のネットワークサービス※2を採用することで、社内での利用のみならず、外出先からもインターネットサービスやデータセンタへのセキュアな接続が可能となります。

※2：NTT Comが提供する「docomo business RINK」のリモートアクセス機能「Flexible Remote Access」、

インターコネクト機能「Flexible InterConnect」などを活用しています。