

2018年3月29日

業界初！！AIを活用した対面営業支援システムの展開 ～お客さまの反応・満足度分析により募集時の商談をサポート～

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫、以下「当社」）は、2018年3月から、AIを活用した対面営業支援システムを展開します。

生命保険の対面募集業務においてAIを活用する取組みは業界初*となります。（特許出願中）

*お客さまとのやり取りに応じて話題や質問をレコメンドする機能等。2018年3月現在、当社調べ。

1. 開発の背景

- ・当社は、お客さまに今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベーティブな生命保険会社になることを掲げ、AI技術を積極的に活用しています。
- ・現在、保険金・給付金等の支払業務効率化に向けてAIを導入していますが、今般、募集業務において、お客さまの反応・満足度分析等にAI技術を導入することにより、募集品質の向上を目指します。
- ・当社が2015年9月に実施した「保険に関するアンケート」では、お客さまは、生命保険の加入の際にAIを利用したいというニーズがある一方、コミュニケーションの観点から、募集人との信頼関係や募集人による共感が極めて重要であることが分かりました。
- ・そこで、当社は「お客さま」と「募集人」と「AI」が三位一体となって、お客さまの夢や将来像を共有し、当社の募集人が最高品質のコンサルティングを展開することを目指し、対面営業支援システムの開発を行ったものです。

2. 対面営業支援システムの主なポイント

- ・対面営業支援システムで、お客さまとの面談で蓄積したデータ（使用した資料、話題の順番、お客さまの評価等）をAIで分析します。
- ・優績募集人の面談データを蓄積し、お客さまの志向や性格、募集人の説明に対する評価や満足度を分析することで、お客さまとのコミュニケーションに応じた適切な話題や質問を適切なタイミングでレコメンドします。
- ・面談中に音声で必要な資料を検索したり、画面を変遷させたりすることができます。
- ・面談終了時に、面談結果が自動で表示され、作成したライフプランをタイムリーに振り返ることができます。



【対面営業支援システムのイメージ】

3. 今後の取り組み

2018年3月に、当社の直販社員である「ライフカウンセラー」で先行展開します。その後、順次拡大を図り、これまで以上にコンサルティング提案の支援を進めていきます。

以上

《参考》対面営業支援システムの画面イメージ

【ライフカウンセリング画面】



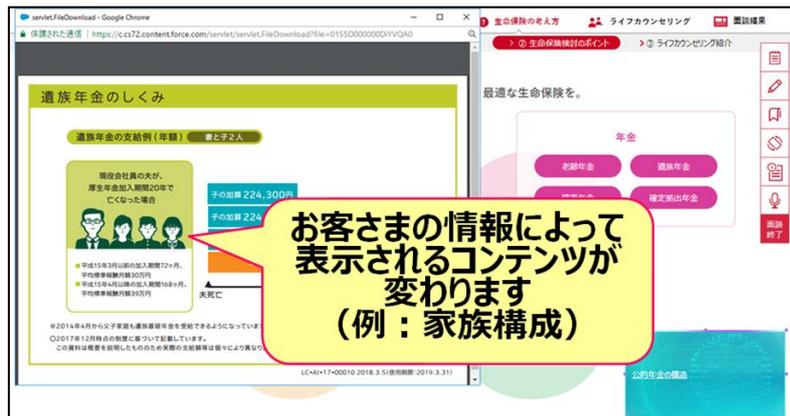
この画面ではお客さまの将来設計を詳細に掘り下げていきます。タッチパネルで簡単に操作できるので、お客さまに操作いただくことも可能です。

【お客さまの思い画面】



お客さまの将来の夢や思いを入力する画面です。お客さまの関心事や画面の遷移により、適切な話題や質問がその場ですぐにリコメンドされます。

【社会保障の説明画面】



保険を検討する上で重要となる社会保障について説明する画面です。お客さまの属性によって表示内容が変わるコンテンツもあります。