



2023年7月6日

【特許取得】AIを活用した対面営業支援システム

～お客さまとのコミュニケーションに応じて適切な話題や質問をレコメンド～

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2018年3月から活用している、AIを活用した対面営業支援システム「Canvas」がビジネスモデル特許を取得したことをお知らせします。



1. 特許概要

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、その結果に基づき、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する機能等を実現した対面営業支援システムが、ビジネスモデル特許を取得しました。

2. 開発の背景

当社は、お客さまの万が一の備えに加え、毎日の健康を応援する「健康応援企業」の確立をビジョンに掲げ、保険本来の機能（Insurance）に健康をサポートする機能（Healthcare）を加えた「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を、新たな価値として提供しています。

お客さまの夢や将来像を共有し、当社の直販社員であるライフカウンセラーが最高品質のコンサルティングを展開することで、豊かな生活や夢の実現をサポートすることを目的に、「Canvas」を開発しました。「Canvas」を活用することで、モバイル端末を活用したお客さまへのライフコンサルティングが可能です。

3. 「Canvas」の特徴

（1）お客さまに合わせた情報をタイムリーにご提供

お客さまとの面談時に使用した資料、話題の順番、それに対するお客さまの評価や満足度などの蓄積されたデータをAIで分析し、目の前の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することで、知りたい情報をタイムリーに提供します。

（2）家族構成などに合わせて資料が変化、社会保障をわかりやすくご説明

お客さまのライフコンサルティングや生命保険の加入検討のためには、社会保障制度を十分にご理解いただくことが必要です。職業や家族構成によって仕組みが異なる社会保障制度を、お客さまの属性に応じて資料を変化させることで、ビジュアルを用いてわかりやすく説明します。

（3）音声を活用し、スムーズな面談を実現

音声を活用した資料検索、画面遷移の指示でスムーズな面談を実現します。
また、音声で面談内容を記録することができ、お客さまの想いを将来に残すことが可能です。

4. 今後の展開

生命保険を通してお客さまの一生をサポートするには、お客さまの実情を把握し、社会保障制度などの周辺知識に関する説明を十分に実施することが必要です。

今後も当社は、お客さまに寄り添ったライフコンサルティングを展開し、最高品質の商品・サービスを提供することで、社会に貢献していきます。

以上