

2019年8月16日

カスタマー・ファーストの更なる追求 ～次世代インフラ「DL Pad II」の開発・導入～

第一生命保険株式会社(社長:稲垣 精二)は、新たな次世代インフラを搭載したタブレット型モバイルパソコン「DL Pad II (ディーエル・パッドツー)」を2019年8月16日に導入します。

最新のデジタル画像解析技術や、ビッグデータを活用した新たな機能等の搭載により、お客さまの利便性・サービス向上に加え、コンサルティング力の更なる強化を図ります。



次世代インフラ「DL Pad II」導入のポイント

- ✓ **生命保険業界初^{※1}！健康診断書扱や見直し契約の医学的査定結果(見込み)を即時判定**
契約手続き時に健康診断結果のご提出が必要な場合、「DL Pad II」で健康診断結果を撮影・自動でテキストデータ化して即時に本社へ送信することで、その場で引き受けにかかわる医学的査定結果の見込みの提示が可能になりました^{※2・3}。健康診断書扱や見直し契約でも医学的査定結果の見込みを即時で判定する機能は、生命保険業界で初めてとなります。また、従来の健康診断結果のコピーのお預かりを不要とし、お客さまの利便性向上を図ります。
- ✓ **保全手続きデジタル化によるお客さまの利便性向上**
契約手続きに加え、頻度の高い名義変更や保険料払込変更等の保全手続きのデジタル化^{※4}により、手続きにかかる日数を短縮し、お客さまの利便性向上を図ります。
- ✓ **シニアのお客さまにも配慮した画面構成**
大きくはっきりとした文字フォントや指操作での画面拡大など、社外専門家の意見も取り入れて画面デザインを刷新しました^{※5}。
- ✓ **ビッグデータ解析により最適な商品・サービスを最適なタイミングでご案内**
分散処理システム「IDAA^{※6}」で高速化した分析プラットフォームを活用したビッグデータ解析により、最適な商品・サービスを最適なタイミングでお客さまへお届けすると共に、生涯設計デザイナーのコンサルティング力向上を図ります。営業支援等の基幹業務での「IDAA」の活用は国内金融機関初^{※7}。

1. 「DL Pad II」導入による主なお客さまサービス向上の取組み

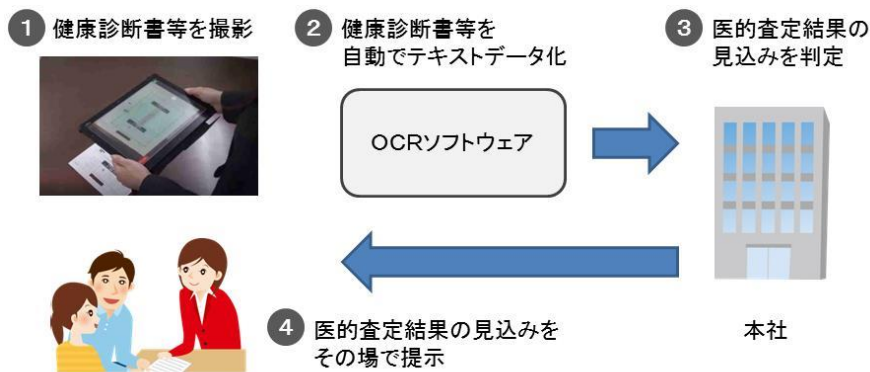
(1) 健康診断結果のカメラ撮影・医的査定結果(見込み)の即時判定

生命保険の申込みにおいて、従来は引き受けにかかわる医的査定のために健康診断結果をご提出いただく場合、健康診断結果のコピーのお預かりが必要でした。このたび、健康診断結果を端末に搭載のカメラで撮影することで、コピーのお預かりを不要としました。また撮影した結果は、即時に本社へ送信することで、医的査定結果の見込みをその場で提示することが可能となりました^{※2・3}。告知扱の新規契約だけでなく、健康診断書扱や見直し契約における医的査定結果の見込みの即時判定は、生命保険業界初^{※1}となります。

※1 2019年7月第一生命調べ。

※2 健康診断結果・告知の内容によっては、医的査定結果をその場で提示できない場合もあります。

※3 カメラ制御・画像補正ソフトウェアは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「Mobile Capture(モバイルキャプチャー)」、OCRソフトウェアはキャノン IT ソリューションズ株式会社の「Rosetta-Stone-Components」を採用しています。



(2) 保全手続きのデジタル化によるお客さまの利便性向上

既の実現している契約手続きに加え、保全手続きのうち頻度の高い名義変更や保険料払込変更等の手続きについてもデジタル化しました^{※4}。不備による書類取り直し削減や、複数手続きを1回の署名で完了できる機能により、お客さまのご負担軽減を図ります。また、お手続きに必要な本人確認書類等は、端末に搭載のカメラで撮影し即時に本社へ送信することで、変更手続き完了までの日数を短縮します。デジタル化の対象となる保全手続きは、継続的に拡大していきます。

※4 デジタル化ソリューションは、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)が株式会社スカイコム社の SkyPDF を活用し、保全手続き業務にあわせたソリューションを構築しました。

(3) シニアのお客さまにも配慮した画面構成

お客さまに確認いただく画面は、社外専門家の意見などを取り入れ、大きくはっきりとした文字フォントを採用するなど、デザインを刷新しました^{※5}。また、より分かりやすくスムーズに手続きができるよう、紙のように書きやすいモバイルパソコンの採用や指操作による画面拡大機能を搭載しました。

※5 デザインの刷新にあたっては、富士通株式会社(代表取締役社長:時田 隆仁)のUX/UIデザインサービスを採用しています。



(4) ビッグデータ解析により最適な商品・サービスを最適なタイミングでご案内

加入契約や様々なお客さま情報・接点情報等のビッグデータ解析を通じ、「第一生命」「第一フロンティア生命」「ネオファースト生命」の国内3生保でのマルチブランドを活かした商品ラインアップの中から、よりお客さまのライフイベント・家族構成・ニーズ等にあった最適な商品・サービスを、より最適なタイミングでご案内します。ビッグデータ解析にあたっては、分散処理システム「IDAA^{※6}」で高速化した業界最高水準の高速分析プラットフォームを導入しました。営業支援等の基幹業務での「IDAA」の活用は国内金融機関で初めて^{※7}となります。

※6 IDAA(IBM Db2 Analytics Accelerator for z/OS)は、日本アイ・ビー・エム株式会社(代表取締役社長執行役員:山口 明夫)の高速分析プラットフォームで、z/OS上のDb2データ更新をIDAA環境へレプリケーションする機能を提供し、SQLの高速処理を実現します。

※7 2019年7月第一生命調べ。

(5) お客さま情報共有によるサービス品質の向上

ご契約者に加えてご契約前のお客さまも含めたすべてのお客さまについて、生涯設計デザイナーや窓口といった対面チャネルだけでなく、コンタクトセンターやWEBサイト・スマートフォンアプリといった非対面チャネルを含めた接点情報、契約情報、各種ご請求・お申し出情報等を集約し、第一生命の対面・非対面のすべてのチャネルで共有することで、均一かつ高品質なサービスの更なる強化を図ります。

2. ワーク・スマートへの取組み

(1) 法人情報プラットフォーム構築によるコンサルティング力の強化

法人のお客さま情報(企業情報、契約情報、コンタクト・接点履歴情報等)を一元管理し、全社で共有できるプラットフォームを新たに構築しました。これにより、法人のお客さまへのコンサルティング力の高度化を図ります。

(2) 代理店システムの刷新による代理店業務の利便性・生産性向上

代理店向け営業支援システムをマルチプラットフォームに対応させることで、Windowsに加え、iOS・Androidの様々なタブレット端末での利用が可能となりました。これにより、外出先での業務の幅が広がるなど、代理店の営業活動支援の強化を図ります。

また、代理店経由の契約手続きについても、2020年度中にデジタル化を目指しています。

3. 情報セキュリティ強化

デジタル化したすべての手続きをオンライン化するため、端末に搭載のカメラで撮影した手続き書類等のデータも端末内には保存されません。また、モバイルパソコン起動時のログイン認証では、従来からのパソコンキー(USBキー)による本人認証に加え、顔認証システムを新たに導入^{※8}し、情報セキュリティの更なる強化を図ります。

※8 顔認証システムには、株式会社日立社会情報サービス(代表取締役 取締役社長:任田 信行)の「FaceViTAL」を採用しています。

当社は「一生涯のパートナー」として、お客さま一人ひとりにあった万への備え(保障の確保)、健康増進、資産形成等を保険商品やサービスによってお手伝いすることで、お客さまのQOL向上^{※9}への貢献を目指しています。本件取組みによる「カスタマー・ファーストの更なる追求」を実践していくことを通じ、お客さまのQOL向上に繋がる安心の最高峰をお届けしていきます。

※9 QOLの向上…お客さま一人ひとりが望む人生や、こう生きたいといった生き方を実現すること。また、よりその人らしい生活をおくること。

DL Pad II

DL Pad IIの導入

富士通株式会社(代表取締役社長:時田 隆仁)の最新タブレット型モバイルパソコン「FUJITSU Tablet ARROWS Tab V727/V」、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「Windows10」、株式会社 NTT ドコモ(代表取締役社長:吉澤 和弘)のモバイルデータ通信規格「LTE」等を利用した新たなモバイルパソコン「DL Pad II」を約5万台導入します。モバイルパソコンは、スリム化・軽量化・長時間駆動を実現しており、携帯性を強化しています。

OS	Windows10
重量	777g
薄さ	8.9mm
ディスプレイ	12.3 インチ (パームリジェクション機能を搭載)
駆動時間	約 10 時間 (JEITA2.0 規格)