

2020年12月23日

「新しい生活様式」におけるお客さまコミュニケーションの 多様化に対応する非対面営業ツールの導入について

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および「新しい生活様式」におけるお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、2020年11月より、お客さまと当社営業職員のコミュニケーションツールとしてワークスマイルジャパン株式会社（代表取締役社長 石黒 豊）のビジネスチャット「LINE WORKS」を導入しています。

今般、対面で行っていたお客さまへのコンサルティング提供について、非対面でのコンサルティングを提供するため、12月22日より、デジタル面談ツール「Zoom」※¹を全国457の営業部等に導入しましたので、お知らせします。

なお、当社では、新型コロナウイルス感染拡大防止およびお客さま体験（CX）向上の観点より、非対面での新契約お申込み手続きの取扱い※²、各種保全手続きの郵送対応範囲の拡大、“大樹生命マイページ”を利用したご提案書のメール送信・契約書類の電磁的交付などを行っております。

当社は今後も、お客さまの利便性向上につながるサービスの提供に努めてまいります。

※¹ Zoom Video Communications社（本社：米カリフォルニア州、エリック・ユアン CEO）

※² 2020年5月より、書類を郵送し電話でご説明のうえ、非対面での新契約のお申込みを取り扱っています。

記

1. 「LINE WORKS」の導入について（2020年11月24日より営業職員が利用開始）

「LINE WORKS」は国内で利用の多い「LINE」とつながるビジネスコミュニケーションツールであり、当社においても営業職員の個人用携帯に「LINE WORKS」を導入することで、すべてのお客さまとのコミュニケーションの活性化を推進してまいります。

2. 「Zoom」の導入について（2020年12月22日より全国の営業部等で利用開始）

「Zoom」はビデオ通話等が利用できるデジタル面談ツールであり、「Zoom」を導入することで、「顔の見える」コミュニケーションによる高品質な「デジタル面談」を実現します。この活用により、新型コロナウイルス感染症の拡大による不安の中、生命保険・医療保障等に関するコンサルティングを希望されながらも、感染リスク軽減のため非対面で説明を受けたいといったお客さまに応える「新しい生活様式」に対応した営業スタイルを提供します。



Zoomによるデジタル面談のイメージ

また、すでに営業職員が携行するタブレット端末「ミレット」に搭載した「Skype for Business」によるビデオ通話を利用し、本社担当部署の税務やコンサルティングの専門家が営業職員の対面営業に遠隔参加する試行を行っていますが、「Zoom」の導入により、本社からの非対面支援によるコンサルティングを拡大していく予定です。

あわせて、これら非対面の PC 画面共有やビデオ通話を活用し、ご加入後のお客さまサポートにおいても、対面面談と同様のご契約内容説明や、申込書・請求書の記入のお手伝いが可能となります。



本社からの遠隔支援（試行）

以上