

2024年9月11日  
住友生命保険相互会社

## 営業職員育成の変革に向けたAI顧客情報管理システム導入について

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、2021年8月よりCVCファンド「SUMISEI INNOVATION FUND」から出資する株式会社エクサウィザーズ（代表取締役社長 春田 真）と共同でAIを活用した営業職員体制の進化プロジェクト<sup>※1</sup>を開始し、お客さまに提供する価値向上、業務運営の高度化、営業職員の活動・教育・働きがいの向上等様々な検討を進めてきました。

その一環として AIを活用した営業職員の顧客情報管理システム（以下「本システム」）を11月25日より全営業職員約3万人を対象に運用開始します。

本システムでは、より高い精度でお客さまの意向や状況を管理・把握できるようになり、営業活動の質向上、ひいては育成に変革を起こします。住友生命は、営業職員の入社5年後在籍率40%を実現し、お客さま一人ひとりのよりよく生きる＝well-being（ウェルビーイング）に貢献し続ける営業職員体制を構築していきます。

※1 詳細は下記URLをご参照ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2021/210823.pdf>

### 1. 本システム導入の背景・概要

「住友生命グループVision2030」では、2030年時点のありたい姿を「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」とし、保障を通じて全国のお客さまへ安心をお届けすることに留まらず、健康増進やウェルビーイングサービスの提供を行っています。このようなウェルビーイングサービス等の提供の取組みにあたっては、お客さまの意向や状況を適切に把握することが重要となります。

これまでも営業職員が取得したお客さまの意向などを営業用端末に収集し活用してきましたが、本システムの導入により、日々の営業活動を通じて蓄積されたデータの中からタイムリーな情報を漏れなく把握できるようになり、お客さまに必要な情報を適時適切にお届けする等、よりお客さま視点に立った営業活動を実践することが可能となります。

また、上司にも本システムにて適時適切な情報が共有されるとともにAIのサポートにより、日次指導に加え客観的で標準的な営業活動指導も補完され育成指導レベルの底上げが期待できます。

これらの取組みを通じて、営業活動のレベルアップ・更なる効率化を図り、お客さまの生活に根差した課題やニーズに寄り添ったサービスを広くお客さまにお届けしていきます。

## 2. 本システムの詳細

### a. 機能

<p>(1) データ活用による営業職員のお客さま対応サポート</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムでは、営業職員の活動により取得したデータを活用し、お客さま対応のリマインド（再確認）や次に対応すべきことをサジェスション（示唆）する等効果的な営業活動を行うことができます。</li><li>・日々の営業活動時間や場所、お客さまの反応等をダッシュボードに表示してナビゲーションを行い、お客さま対応としてやるべきこと、その内容を明確にすることができます。</li><li>・本システムは継続的に進化することができ、日々の活動データの蓄積に伴い、「どの資料がよりご理解いただきやすいか」「お客さまにより満足いただけるアプローチの手法」などを示す等、機能の追加を検討しています。</li></ul>
<p>(2) お客さまとのコミュニケーションのアドバイス</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・幅広いお客さまの趣味趣向を把握し、AI がコミュニケーションを深めるアイスブレイク等に繋げるヒントを提示します。</li></ul>
<p>(3) お礼状文面の作成</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・蓄積されたデータを基に活動状況に応じたお礼状の二次元バーコードを作成、営業職員がスマートフォンで読み取り、テキストとして送付ができます。</li></ul>
<p>(4) 各拠点における均質な指導</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・全国約 1,500 拠点、組織の特性や人員構成の違いを踏まえ育成を進めておりますが、本システムにより、全国的により高い水準で均質な育成指導が行えるようになります。</li></ul>

### b. 画面イメージ※2

#### (1) 活動先のヒント等ログイン時のポップアップ

優先的に対応が必要なお客さまを活動先のヒントとしてのサジェスションや、当日対応予定のお客さまをリマインド表示します。



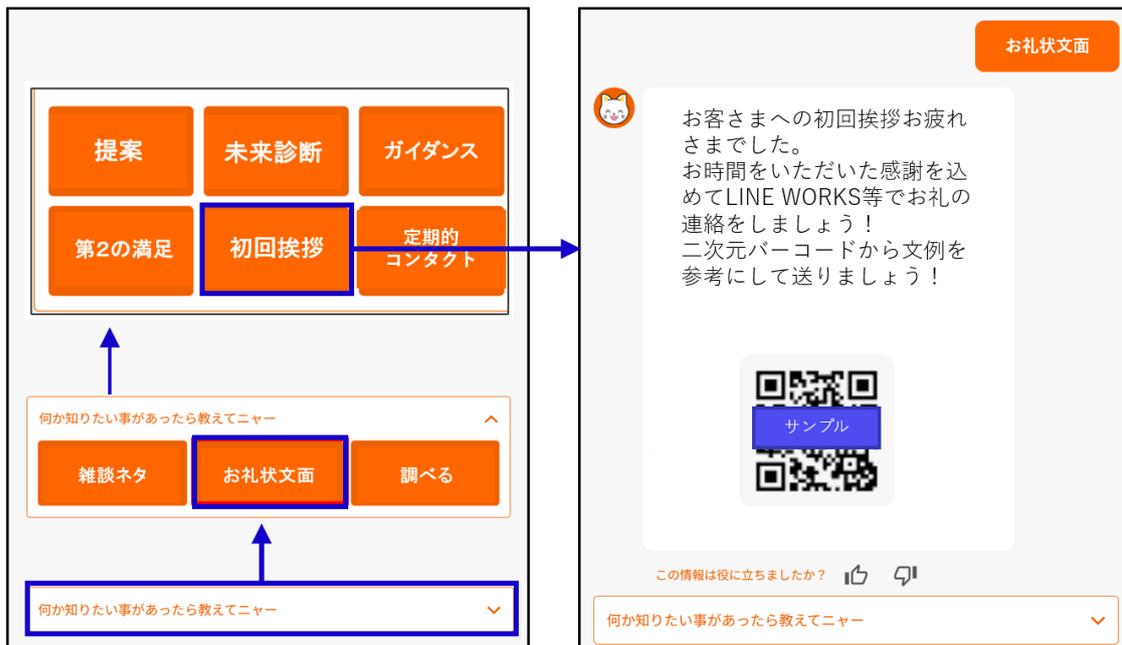
## (2) アイスブレイク等に繋げるヒント

本システムには生成系 AI を組み込んだチャットボット機能も有しており、トピックごとの話題のヒントを提供します。



## (3) お礼状の文面作成

活動状況に応じたお礼状の二次元バーコードを作成し、スマートフォンで読み取ることで、テキストとして送付することができます。



※2 画面イメージは現在開発中のものであり、今後変更となる可能性があります。

### 3. 本システム導入で目指す姿

健康増進型保険“住友生命「Vitality」”は2018年7月の発売以降ご加入者が増加を続けており、2023年4月には「Vitality スマート」<sup>※3</sup>、更に2024年6月より「Vitality 福利厚生タイプ」<sup>※4</sup>の販売開始等と、お客さま接点が益々拡大しております。Vitality を中核としたウェルビーイングサービスの提供にあたり、これまで以上に適切な情報を適切なタイミングでお客さまや社会へ提供することが重要と考えています。

その実現に向けてAIの力も活用し、「人とデジタルの価値を融合」することで、営業活動の質を向上させていきます。本システムを活用することでお客さまと対面する「人の価値」を高め、より必要とされる営業職員へと進化します。その結果として営業職員の入社5年後在籍率40%を達成し、お客さまのウェルビーイングに貢献するサステナブルな営業職員体制を構築していきます。

※3 詳細は下記 URL をご参照ください。

[https://vitality.sumitomolife.co.jp/special/vitality\\_smart\\_direct/](https://vitality.sumitomolife.co.jp/special/vitality_smart_direct/)

※4 詳細は下記 URL をご参照ください。

<https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/non-insurance/vitality-benefit/>

以上