



2016年9月23日

「お客さま対応システム “iCandy”」の特許取得について

損保ジャパン日本興亜保険サービス株式会社（代表取締役社長：松居 隆、以下「損保ジャパン日本興亜保険サービス」）は、社内で独自開発した「お客さま対応システム “iCandy”」の特許を出願し、この度取得・登録しましたので、お知らせします。

記

1. 背景・経緯

損保ジャパン日本興亜保険サービスは、お客さまに最高品質のサービスをご提供するための基盤として、「お客さま対応システム “iCandy”」を開発しました。本システムは営業社員がお客さま対応を行う上での様々な機能を搭載し、統合化をはかることで、お客さまにより大きな安心と満足をご提供することを目指しています。

2. 取得した特許の概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 特許番号 | 特許第 5844345 |
| (2) 特許権者 | 損保ジャパン日本興亜保険サービス株式会社 |
| (3) 発明の名称 | 営業支援システム、営業支援方法、情報処理装置、情報処理方法及び情報処理プログラム |
| (4) 登録日 | 2015年11月27日 |
| (5) 特許公報掲載日 | 2016年1月13日 |

3. 特許を利用したシステムの概要

(1) システム名

“iCandy” （社内での通称は “Candy”）

“i” は、“Insurance（保険）”、

“Candy” は、“Customer Advanced Network Database 「Yes We Do!」”の略。

「Yes We Do!」は、「お客さまの声を大切にし、お客さまのことをいちばんに考え、お客さまのために行動する」という弊社の合言葉です。

(2) 発明のポイント

①お客さまとのコンタクト情報管理

損害保険特有の契約の更改処理において、お客さまとの想定コンタクト情報を事前に生成しておくことで、正確な情報共有を組織全体で行い、お客さま対応をフォローできる体制を構築します。

②満期応答日のコンタクト情報の自動生成

1年超長期の契約の場合の1年毎の応当日のコンタクト（お客さまへのご案内）の自動生成。また、更改時に解約された場合のお礼状の発送。解約1年後の応当日でのコンタクト（お客さまへのご提案）の自動生成が特許のポイントとなりました。

(3) システムの主な機能

基本的小客さまデータベースに以下の機能を実装しました。

①スケジュール管理連動

お客さまとの約束を入力することで、営業社員のスケジュール管理を自動設定し、同一職場の職員がいつでも参照でき、病欠時でも他の職員がフォローできる体制をとります。

②電話連携（全営業部支店での CTI 連動標準装備）

電話設備とシステムを連動させることで、お客さまからのお電話を受けた時点で、お客さま情報を即時にパソコン上で確認でき、お待たせしない対応がとれます。

③スマホ対応

お客さまからお電話のあったことを外出中の担当者のスマホに表示することで、社外からでもお客さまに折り返しの対応がとれます。

④ハザードマップ

地震や台風などの災害時に被災地域にお住いのお客さまを特定し、すみやかにお見舞いコールを行うことができます。

⑤安心サポートサービス

災害発生時や長期不在時などお客さまとの連絡が取れない場合に、事前に登録いただいているご親族を通じて連絡が可能です。

⑥記念日アラート

お客さまのお誕生日や記念日などを登録することで、対象のお客さまを抽出して、担当者からオリジナルのサービスを提供することができます。

4. 今後について

今回の特許取得を契機に、さらに先進的かつ付加価値の高いシステムの開発に取り組みさらなるお客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

以上