



Nomura Research Institute Group

NEWS RELEASE

2020年12月16日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、ソニー生命がお客さまにリモートで新しい価値を提供するためのツールを共同で開発

～「ソニー生命 アプリ」と、LINE を用いた安全なメッセージ交換機能を開発～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、ソニー生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：萩本 友男、以下「ソニー生命」）と共同で、ソニー生命のお客さまに対して、リモートで新しい価値を提供するツール「ソニー生命 アプリ¹」を開発しました。また、お客さまと LINE でメッセージ交換を行う際に、ライフプランナー（営業社員）の端末にお客さまの情報を残さないなど、お客さまに安心していただける機能の開発に協力しました。

NRI は、1996 年にソニー生命の契約管理システムなど基幹系システムを構築して以来、長年にわたって、同社の情報システムの新商品対応や制度改定対応などを手掛けてきました。2018 年からは、同社の DX（デジタルトランスフォーメーション）戦略を推進する上で不可欠な、安全・安心かつ低コストのシステム基盤を、パブリッククラウド「Microsoft Azure²」上で提供しています。

今回開発したツールは、以下の 2 点です。

■ スマートフォン向け「ソニー生命 アプリ」

お客さまが自身のスマートフォンにインストールすることで、ソニー生命がリモートで提供する新しい価値の体験・利用を可能とする場として、「ソニー生命 アプリ」を共同開発しました。お客さまはアプリに搭載された「メッセージング」機能、もしくは LINE を用いて、担当ライフプランナーに対し、チャット形式で契約内容や手続きに関する相談や問い合わせを行うことができます。

■ 担当ライフプランナーとのメッセージ交換

新たな API³を開発することで、LINE のメッセージと、ライフプランナーにソニー生命が独自に作成し

¹ ソニー生命 アプリ：詳細は以下の URL をご覧ください。

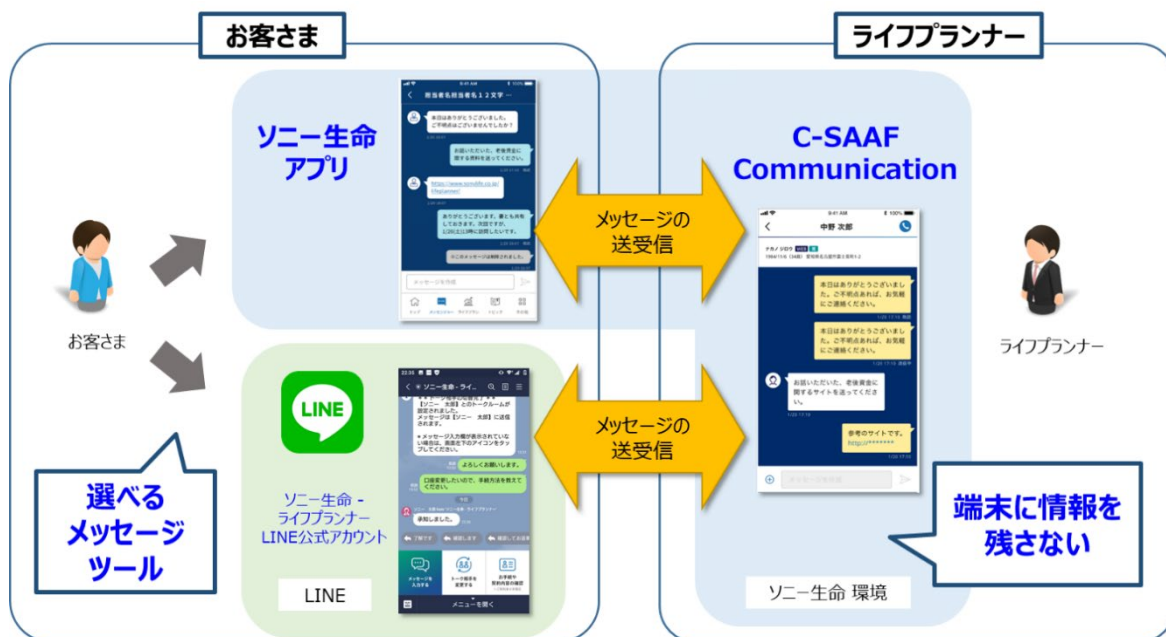
https://www.sonylife.co.jp/company/news/2020/files/201216_application.pdf

² Microsoft Azure：日本マイクロソフトが提供するクラウドプラットフォームを指します。Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です

³ API：Application Programming Interface の略。あるソフトウェアの機能や使用するデータを他のプログラムから呼び出す手順を定めた規約です。これによって、簡単にアプリケーションやソフトウェアへの機能追加が可能になります。

たアプリケーションツール（C-SAAF Communication）との連携が容易に行えます。個人情報漏洩のリスクを減らすために、お客さまとやりとりした LINE 上のメッセージはクラウド上に保存され、ライフプランナーの端末に残らないようにするなど、セキュリティも確保しており、お客さまが安心してメッセージ交換ができます（下図参照）。

図：お客さまとライフプランナーのメッセージ交換のイメージ



このように、新型コロナウイルスの感染拡大の防止に向けて、最新技術を用いてリモートで新たなコミュニケーションを実現することとお客さまにとっての安心・安全なサービス提供の両立を実現しました。

NRI は、今後もソニー生命と協力しながら、さまざまな新しい価値を利用いただける機能を追加していく予定です。時代とニーズにマッチしたナビゲーションとソリューションの提供を通じて、さまざまな企業のビジネス拡大に貢献していきます。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 坂、吉田
 TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【ツールに関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 保険デジタルアーキテクチャ推進部 米沢、松山
 SNプロジェクト一部 戸舘、平石
 福岡ソリューション開発部 浅辺、伊藤
 TEL : 045-605-4841 E-mail : hoken-sfa@nri.co.jp