

4 地域課題解決に向けたオフリング創出【取り組み事例2 FG-TriView® /TeleCo™】

高機能な Web 会議システムにより保険営業 及び自治体窓口での非対面業務を実現

保険会社の営業においては既に Web 会議システムも利用されているが、商談を非対面で実施しても、実際の契約手続きは書面で行う場合が多い。NTT データは、オンライン商談・契約 完結ソリューション『FG-TriView』により保険営業業務の完全非対面を実現した。本稿では FG-TriView と自治体向けオンライン窓口サービス TeleCo の概要について紹介する。

保険営業の商談から契約手続き までフルサポート

FG-TriView は利用シーンに合わせて活用できる画面共有機能、マスク機能、操作権限移譲といった特長を備えている。なかでも特筆すべき特長は、保険営業の完全非対面化をするうえで足かせとなっていた個人情報保護をマスク機能と電子サインの描画能力だ。

マスク機能により、お客様は健康状態や既往歴などのプライバシー情報を営業担当者に見られることなく、契約に必要な事項を入力することができる（図1）。営業担当者が画面にマスクをかけると、担当者の画面からお客様の入力情報が見えなくなる。マスクを起動した際、お客

様側にもメッセージが通知されるため、リモートでも安心して告知情報などの入力が可能となる。

また、共有する業務システムが電子サイン機能を持つ場合には、お客様側に操作権限を移譲し、お客様が電子サイン署名を行うことができる。電子サインがスムーズに行えるようストリーミング技術を用いているため、違和感も少なく自然なサインをすることができる。

「行かなくて良い市役所」を 現実に

行政手続きのオンライン化が推進される一方、依然として窓口に行か



株式会社 NTT データ
第二金融事業本部
オフリング推進室 コンサルティング & セールス担当
(左から) 主任 田村 未来氏
課長 岡本 英司氏 課長代理 平井 謙介氏

なければならぬケースが多く不便を感じている住民が多い。TeleCo は、FG-TriView を自治体窓口向けにカスタマイズし自治体職員と住民が、オンライン上で各種相談 / 操作補助できるソリューションだ。住民側は、Web ブラウザで利用できるため特別なアプリインストールは不要。住民は 2 拠点から参加することもできるので、遠方に住んでいる家族も参加できる。強固なセキュリティ対策も行っていて実用化が期待される。

NTT データは今後、行政などの手続きや業務システムの非対面化について、幅広い業界を視野に入れながら展開していく。

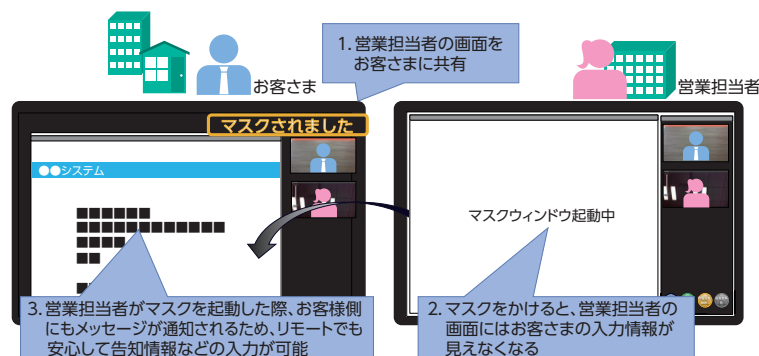


図1 FG-TriView マスク機能