

## ビデオチャットを活用した代理店・扱者向けデスクの開設について

2017年12月20日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉恭三）は、テレマティクス※技術で取得した走行データに基づき、毎月の安全運転の度合いを保険料に反映する日本国内初となる自動車保険『タフ・つながるクルマの保険』を2018年1月（保険責任開始は2018年4月）から販売開始します。あわせて、2018年1月にお客さまおよび代理店・扱者向けの専用デスクを開設します。

従来からの電話対応（音声）に加え、パソコン・タブレット・スマホの映像を活用して代理店・扱者からの問い合わせに対応しますので、これまで以上に迅速でわかりやすく丁寧な説明が可能となります。

今後も当社は万全かつ高品質な照会体制を構築し、全国の代理店・扱者をしっかり支えることにより、お客さまへ安心と安全をご提供します。

※「テレコミュニケーション」と「インフォマティクス」を組み合わせた造語で、カーナビやGPS等の車載機と移動体通信システムを利用して、様々な情報やサービスを提供する仕組み

### 1. ビデオチャットを活用した代理店・扱者向けデスクの概要

これまでの代理店・扱者向けデスクは電話のみによる対応であったため、商品内容やシステム操作の説明に時間がかかっていました。特にシステム操作の問い合わせでは、代理店・扱者向けデスクのコミュニケーターが代理店・扱者の画面を直接見ることができなかつたため、ピンポイントでの支援が難しい状況でした。

今般のビデオチャットの導入により、コミュニケーターはパソコン上でマニュアルやパンフレットを実際に画面に映しながら説明できますので、非常にわかりやすく説明を行うことができ、代理店・扱者が操作しているパソコンの画面を直接確認することもできるため、システム操作の説明が従来に比べて格段に迅速に行うことができるようになりました。

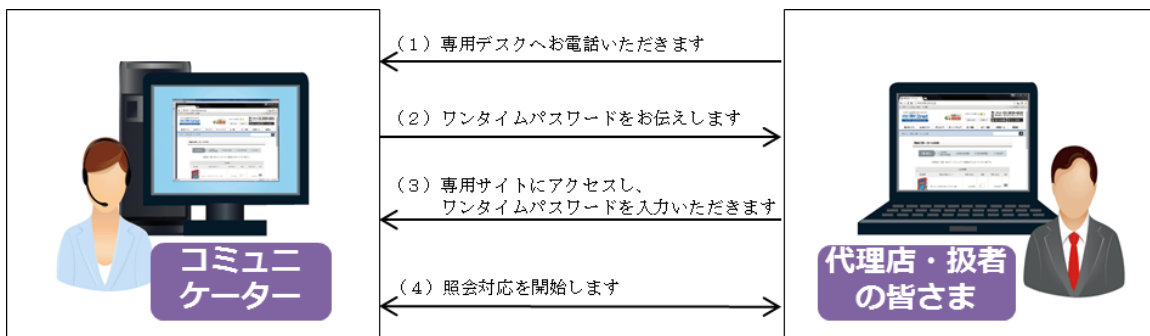
利用にあたっては、代理店・扱者はインターネット回線を通して専用サイトにアクセスするため、Web環境さえあれば利用可能であり、代理店・扱者側のインフラ構築や費用負担が一切ないことも特徴です。

全国の代理店・扱者にご利用いただき、『タフ・つながるクルマの保険』の販売体制を下支えするとともに、今後も最先端のICT技術を兼ね備えた高品質のデスクを構築するなど、代理店・扱者の業務を全面的にサポートできる体制を構築して参ります。

### 2. 対応フローのイメージ

代理店・扱者にはビデオチャットの専用サイトのURL（アドレス）を事前にご案内します。

- (1) 代理店・扱者は「タフ・つながるクルマの保険専用デスク」に電話をかけます。
- (2) コミュニケーターは代理店・扱者に、ビデオチャットの専用サイトにアクセスいただくようご案内し、ワンタイムパスワードをお伝えします。
- (3) 代理店・扱者はWebサイトにアクセスし、ワンタイムパスワードを入力します。
- (4) コミュニケーターと代理店・扱者はパソコンの画面上でつながり、照会対応を開始します。  
（対面でのやりとりと、資料やシステム画面等を画面上で共有することが可能）

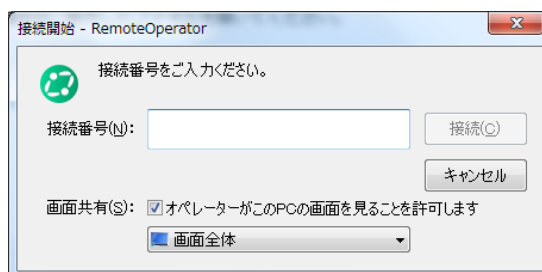


### 3. アクセス画面のイメージ

<ビデオチャット接続開始画面>



<ワンタイムパスワード入力画面>



代理店・扱者はパソコンの画面上でコミュニケーターとつながり照会対応を開始します。

以上