



まだ誰も知らない安心を、ともに。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1

www.aioinissaydowa.co.jp

## シームレスに事案を連携する業務自動化システム「NEVA」を本格導入 ～事故受付後、最短20分でお客さまへ初回連絡が可能に～

2022年5月26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（代表取締役社長：新納 啓介）は、企業のDX化を支援するNICE Ltd.（CEO：Barak Eilam、以下NICE社）の業務自動化システム「NEVA」を、2022年5月下旬から本格的に導入しますので、お知らせします。

これにより、お客さまから事故のご連絡を受け付けた後、最適な保険金支払拠点の担当者から従来約45分後にご連絡していたことが、最短20分後へと短縮される見通しです。

### 1. 背景

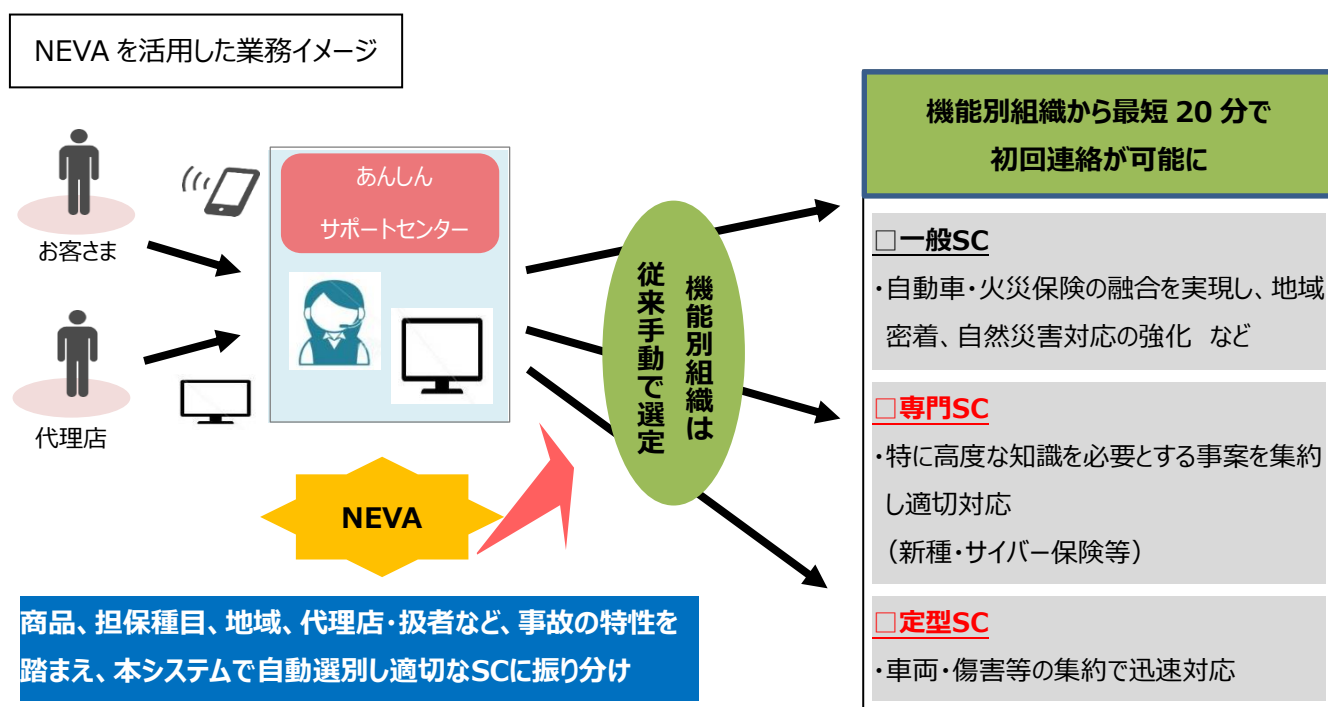
近年、地球温暖化に伴う災害の激甚化やサイバー攻撃など、日常生活でお客さまが遭遇するリスクは激増・激変し、保険加入ニーズも多様化しています。それに伴い、業務内容が高度化している保険金支払い部門では、将来にわたってお客さまへ迅速かつ適切な保険金支払いを担保するために、今まで以上に専門人材の育成に努める必要があります。そのため、当社は特に高度な知識を必要とする事案だけを扱う「専門SC」や、効率化・迅速化を目的に同種の事案を大量に引き受ける「定型SC」といった機能別組織を2018年から設けており、今後も順次拡大させていくこととしています。

一方で、機能別組織への振り分けは手動で実施しており、将来的には1日あたりの事故受付の約40%である2,000件を超えることが見込まれ、人的エラーの抑制や業務効率化が課題となっていました。

そこで今般、企業のDX化を支援するNICE社の業務自動化システム「NEVA」を本格的に導入することとしました。

### 2. 概要

「NEVA」を導入することにより、保険商品、担保種目、地域、代理店・扱者など、多角的な条件を同時に判別することが可能となります。そのため、あんしんサポートセンターへご連絡いただいたお客さまの「契約内容」や「事故の特性」といった様々な条件の組み合わせを瞬時に判断し、適切な担当拠点を迅速に選定できるようになります。




### 3. 今後の展開

「NEVA」の活用は適切な担当拠点の選定に留めることなく、自動車保険使用時の次年度以降保険料の試算自動化に加え、事故受付以外の領域へも拡大を検討しています。

当社は今後、デジタル化・自動化を加速させるとともに、グループ会社である三井住友海上火災保険株式会社と「デジタル機能の共同利用」なども検討し、お客さまに一層快適なサービスを提供できるようグループ一丸となって取り組んでいきます。

以上

#### <NICE について>

企業名	NICE Ltd.	
本社所在地	イスラエル	
設立年	1986年	
事業内容	企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICEは、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICEのソリューションはフォーチュン100企業の85社を含め、150ヶ国以上にわたる2万5,000社以上の組織で利用されています。	

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組みます。

