

有人対応チャットサービスをお客さまからの照会応答業務に導入開始

2018年4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（社長：金杉 恭三）は、2018年4月からさらなるお客さま利便性向上のために、当社公式ホームページでのお客さまの照会応答業務に有人チャットサービスを導入しました。

当社コンタクトセンターには、お客さまからの保険商品の内容のお問い合わせやご契約手続きについて、年間約100万件の入電^{※1}があり、これまでは電話による対応が中心でした。保険商品の内容は、一見して理解するには困難な点もあることから、電話による説明だけでは理解しにくいこともあり、疑問点の明確化と早期解消を目的として電話以外の対応手段の導入を検討して参りました。

今般、新たなお客さま接点強化の一環として導入した「有人チャットサービス」は、当社公式ホームページのコンテンツである「保険のご契約に関するアンケート」ページで、60秒以上とどまっている場合に「何かお困りのことはありませんか？」というポップアップを表示し、お客さまが希望した場合にチャットを開始します。また、お客さまへの回答は、関連するFAQをお見せすることで、電話によるお客さま対応以上に明瞭に回答することができる仕組みです。

今後は、本サービスの利用状況やお客さまの声などを分析し、ご契約の手続きなどへの展開等、有人チャットサービス対象領域の拡大を目指します。また、お客さまの多様なニーズに応えるべく、電話・電子メール以外の多種多様な方法を導入し、マルチチャネルによる利便性の向上を図ってまいります。

なお、将来的にはすでにリリースをしているAIを活用した当社の照会応答システム「教えてNAVI♪」との連動も検討してまいります。

※¹2017年度のお客さまからの入電件数は973,099件

※²当社は2017年11月にHDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け（電話対応）において最高評価の三つ星を獲得

《ご参考：画面イメージ》

立ちどまらない信頼。 MS&AD あいおいニッセイ同和損保

保険のご契約に関するアンケート

当社では、お客さまのニーズを積極的に聴き、よりよい商品やサービスのご提供に活かすため、保険を契約されたお客さまを対象に、「保険のご契約に関するアンケート」を実施しています。

今後もお客さまから選ばれ続ける会社を目指し、より一層の品質向上に取り組みますので、ぜひご協力をお願いします。

なお、アンケートにご協力いただいたお客さまの中から抽選で、毎月100名さまに「魚沼産コシヒカリ」をプレゼントいたします。

アンケートご協力をお願い

アンケートの対象は、以下のとおりです。

- ・保険証券に、「アンケートにご協力ください」と記載されたご案内が同封されているご契約
- ・eol保険証券を選択されたご契約（ご契約内容 確認方法のご案内）のほかに、アンケートのお願いを記載

なお、ご回答いただける期間は、保険証券、もしくはeol保険証券のまがきがお手元へ届いた日から、保険期間の初日の初月後までです。

（例）保険期間の初日が平成30年4月1日の場合、保険証券がお手元へ届いた日から平成30年10月1日24時まで

（例）保険期間の初日が平成30年4月30日の場合、保険証券がお手元へ届いた日から平成30年10月31日24時まで

ご注意

チャットしますか？

チャット・アシスタントがお手元に表示されています。セッションを開始しますか？

はい いいえ

以上