



事故対応業務に有人チャットサービスを導入

2019年7月16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、事故対応におけるお客さまの更なる利便性向上のため、2019年7月16日より双方向の有人チャットサービスを車両集中第一サービスセンター※1で導入します。

1. 導入の背景

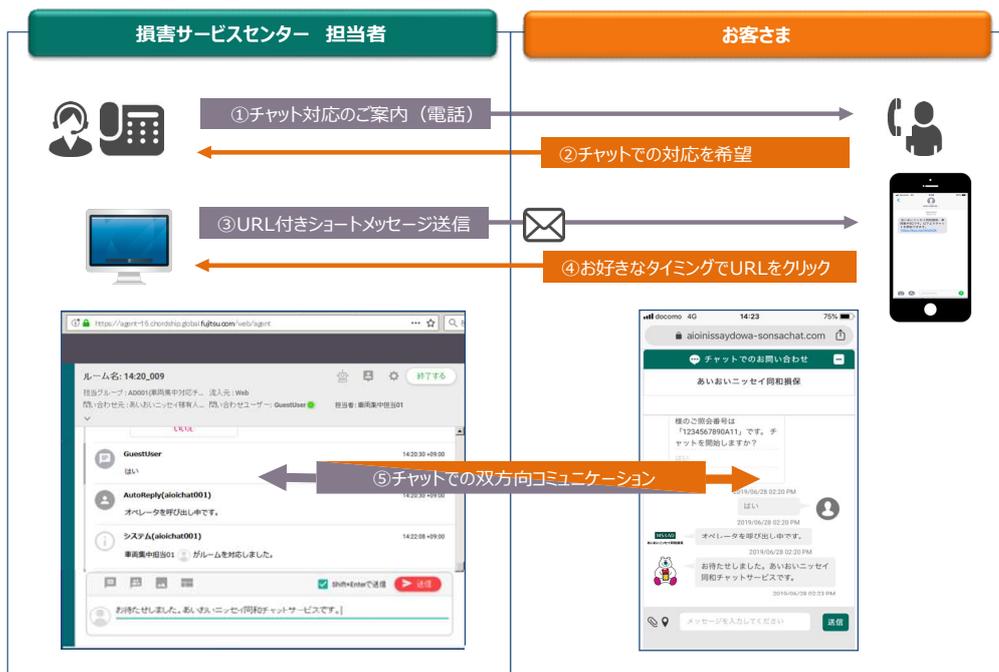
これまで、事故対応のお客さまへの連絡は電話が中心でしたが、スマートフォンの普及により、コミュニケーション手段が大きく変化する現状を踏まえ、お客さまの更なる利便性向上を目的に、新たなコミュニケーション手段として有人チャットサービスを導入しました。

2. 新たな仕組みの概要

今般、導入した「有人チャットサービス」は、富士通株式会社(社長:時田 隆仁)のソリューション「FUJITSU Business Application CHORDSHIP (コードシップ) powered by Zinrai」を活用し、チャットでの対応を希望したお客さまのスマートフォンにチャット専用のURLをショートメッセージで送信し、そのURLにお客さまがアクセスすることでチャットが開始される仕組みです。

当サービスの導入で、お客さまはスマートフォンからご都合のよいタイミングで担当者とリアルタイムでのチャットによるやり取りが可能となります。また、営業時間外はチャットボット※2による自動対応により、24時間365日お客さまからのメッセージを受信する事ができます。

【チャット開始までのイメージ】



3. 今後の展開

今後は、本サービスの利用状況を分析し、有人チャットサービスの拡大を検討します。また、2019年8月以降、大規模自然災害発生時にはこのチャットサービスを利用し、お客さまから保険金請求書類をデータで提出いただき、迅速な保険金支払いにつなげるなど、お客さまニーズに合った、より快適なサービスを拡充していく予定です。

※1 自動車保険での車両損害の対応を集中的に行う損害サービスセンターです。

※2 チャットボットは、「対話(chat)」と「ロボット(bot)」という二つの言葉を組み合わせたもので、会話を自動的に行うプログラムのことです。

以上

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。



**SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS**
2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

主に貢献しているSDGs目標

