



公式ホームページでチャットボットサービスを開始

2019年12月18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、公式ホームページに、富士通株式会社（社長：時田隆仁）のAIチャットボット※「Customer Engagement Solution CHORDSHIP（コードシップ）」を導入し、お客さまをご希望のページへご案内するサービスを開始します。

本サービスの開始により、お客さまが求める情報の検索時間を短縮する、お問合わせ窓口の受付時間外でも契約内容変更受付等のセルフサービス画面をご案内する等、お客さまの利便性向上を図ります。

※チャットボット：“チャット：対話する”と“ボット：ロボット”を組み合わせた言葉で、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」を指します。

1. 導入の背景

公式ホームページでは、各種情報を掲載しておりますが、ページが多岐にわたり、一部のコンテンツについては、複数回にわたる画面移動の必要があります。

そのため、従来はお客さまが求める情報や手続き画面へ辿り着くまでに時間を要し、お客さまからカスタマーセンターへお問合わせいただく等の手間をおかけしていました。

2. サービス概要

(1) 開始時期：2019年12月19日（木） 正午

(2) 利用方法：公式ホームページトップ画面よりご利用いただけます。

(3) 対象範囲：事故、商品、手続きに関する情報提供を行うために、選択方式にてお客さまが求める情報や手続き画面に迷うことなく辿り着けるようご案内するサービスです。



3. 期待される効果

本サービス導入により、お客さまが求める情報やお手続きの画面にスムーズに辿り着くことが可能となります。また、24時間365日の本サービス提供により、お問合わせ窓口の受付時間外でも、分かりやすい情報提供を行うことでお客さまの満足度向上を図るとともに、事故や契約内容変更等のWeb受付の利用を促進し、お客さまの利便性向上を図ります。

4. 今後の展開

公式ホームページのガイダンス機能に加えて、今後は、チャットボットの利用状況を分析し、効果検証を行うとともに、お客さまの要望に沿った情報提供やセルフサービスの開発・拡大を検討していきます。また、FAQ 機能、手続き等に関するコンタクト機能追加を検討し、コンタクトセンター領域のオムニチャンネル化の推進を図ることで、より一層のお客さま利便性の向上と品質向上に努めていきます。

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、SDG s（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

主に貢献しているSDG s 目標

