



チャットボットによる傷害保険金請求サービスを開始

2020年3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、傷害保険におけるお客さまの請求手続き簡便化および迅速な保険金支払いを目的として、2020年4月よりチャットボット※による保険金請求サービス(以下、「チャット請求」)を東京傷害サービスセンターから導入します。

※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。

1. 導入の背景

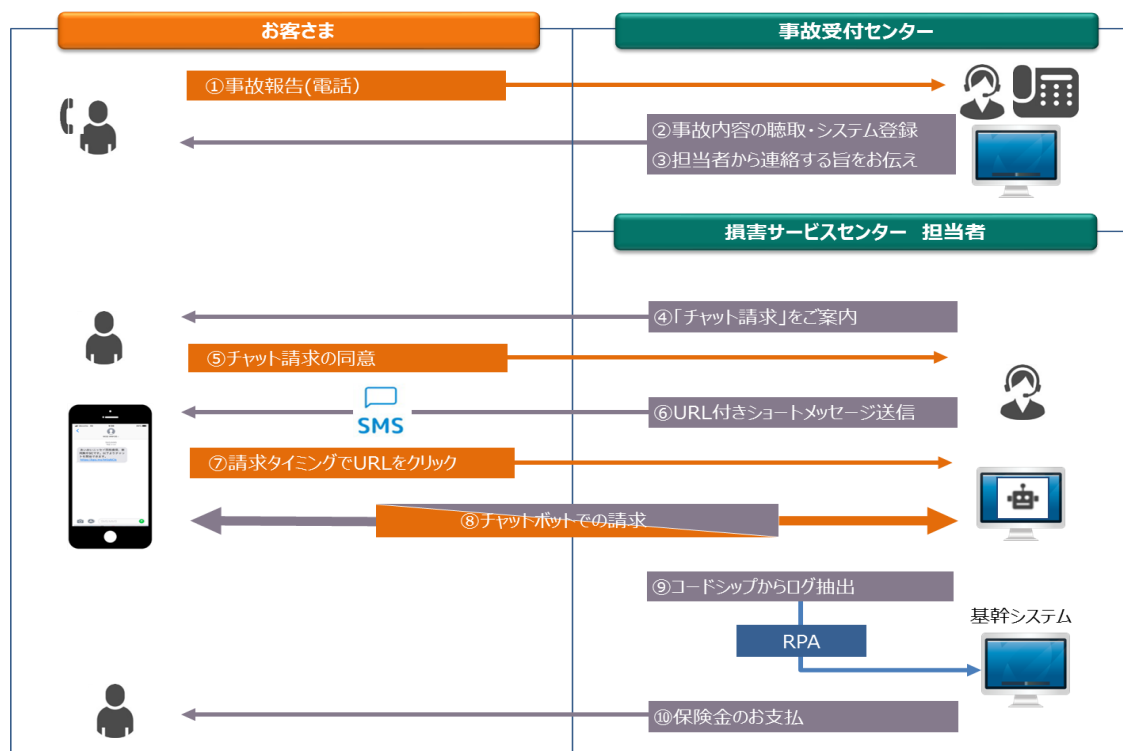
従来、傷害保険の保険金請求手続きはお客さまが紙の保険金請求書へ記載し郵送でお送りいただいていたため、手間が発生すると共に、郵送に要する日数だけ保険金のお支払いにかかる日数も長くなっていました。

近年のスマートフォン普及・拡大により、お客さまのコミュニケーションの手段が大きく変化していることを受け、このたびスマートフォンを使用しチャット形式で保険金請求手続きが完結できる「チャット請求」を導入します。

2. 「チャット請求」の概要

「チャット請求」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」を活用しており、「チャット請求」に同意いただいたお客さまのスマートフォンにお客さま専用のURLをショートメッセージで送信します。お客さまはURLにアクセスすることで、スマートフォンから24時間365日ご都合のよい時間に保険金請求手続きが可能となります。

【チャット請求フロー】



【チャット請求 お客様入力画面イメージ】



3. 「チャット請求」導入の効果

(1) お客様の利便性向上

- ・チャット形式の質問に回答することで、いつでも簡単に保険金請求手続きを完了させることが出来ます
- ・保険金請求書を郵送いただく手間が省けます

(2) 保険金支払い日数短縮化

- ・保険金請求書の郵送がいらないため、郵送に要していた日数を短縮した保険金支払いが実現され、最短でチャット請求当日中のお支払い手続きが可能となります

(3) サービスセンターの業務効率化

- ・紙で投函された保険金請求書の封筒開封、書類のマッチングという事務作業が不要になります
- ・従来は手入力していた保険金請求に関する情報がデータ化され、将来的にはデータをRPAで支払システムに取り込むことで、入力作業が不要となり25%の業務量削減効果を見込みます

(4) 紙資源節約化

- ・紙の保険金請求書が不要となるため、当社のサステナビリティ重点課題の一つである「健やかな地球環境を次世代に残す」というテーマでSDGsの地球環境保全取組みに対応します
- ・これにより、傷害保険金請求書の20%の紙資源節約効果が期待されます

4. 今後の展開

本サービスの利用状況と、お客様アンケートの内容を分析し、全国に順次拡大するとともに、MS&ADホールディングス共同の取り組みとして、火災保険（自然災害）、自動車保険（車両）でのチャット請求につき、検討・追加していく予定です。

今後もお客様ニーズに合った、より快適なサービスの拡充につなげてまいります。

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、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。



主に貢献しているSDGs目標

