



「新しい生活様式」に対応した新たな保険募集スキームの開発について
～WEB 手続きシステム(らくるまネット手続き)とパーソナライズド動画生成・配信システム(らくっと Movie)～

2020年8月25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、新型コロナウイルス感染拡大にともなう新しい生活様式に対応した保険手続きの実現に向け、非対面かつペーパーレス・サインレスで、お客さま自身がWEB上で契約手続きを行う仕組みを中心とした、新たな募集スキームを開発しました。2020年11月の募集開始を予定しています。

1. 背景・課題

＜お客さまニーズの変化＞

新型コロナウイルスの影響により、対面を希望しないお客さまが拡大していることを受け、お客さまの利便性および商品内容説明のわかり易さを兼ね備えた非対面手続きの仕組みが求められています。

一方で、現在行っている電話による契約手続きは、対応できる契約が限られており、また郵送での募集は、申込書に署名、記名・押印のうえお客さまから返送いただく為、手続きのタイムラグが発生する等、一部課題となっています。

＜BCP 態勢下での継続的なお客さま対応＞

新型コロナウイルスをはじめ、BCP 態勢下では、代理店においても募集人の在宅勤務を実施するなど、これまでの代理店事務所を前提とした業務フローでは継続的なお客さま対応が困難となる状況が発生しています。とりわけ、紙申込書をベースとした募集活動は申込書の返送先となる代理店事務所での受取りが必要であり、紙申込書での手続きを極小化(ペーパーレス化)することで、継続的にお客さま対応が可能な態勢を構築することが求められています。

2. 新たな保険手続きスキーム(概要)

今般、新たに2つのシステムを開発することで、非対面でもお客さまにとってわかりやすく、かつ「完全ペーパーレス」・「サインレス(署名・押印不要)」で利便性の高い、契約手続きを実現します。

(1) WEB 手続きシステム(ペットネーム:「らくるまネット手続き」)

代理店がお客さまの意向に応じた契約プランの申込書をWEB上にアップロードし、お客さま自身のスマートフォン等から確認のうえ、サインレスで契約手続きが可能な「手続きサイト」を開発、お客さまにとって利便性の高い手続きを実現します。(対象種目は自動車保険、新規・更改・変更いずれも対象)

また、これまでお客さまに事前に郵送していた、重要事項説明書をはじめとした資料をメール等の電子ファイルで提供することを可能とし、一連の手続きの「完全ペーパーレス化」・「サインレス化(署名・押印不要)」を実現、お客さま・代理店双方が時間・場所に捕らわれず、手続き・業務が可能な態勢を構築します。

(2) パーソナライズド動画生成・配信システム(ペットネーム:「らくっと Movie」)

商品説明動画に、お客さまに応じた情報(満期日、メッセージ等)をセットし、パーソナライズ化された動画を生成・配信するシステムを開発しました。

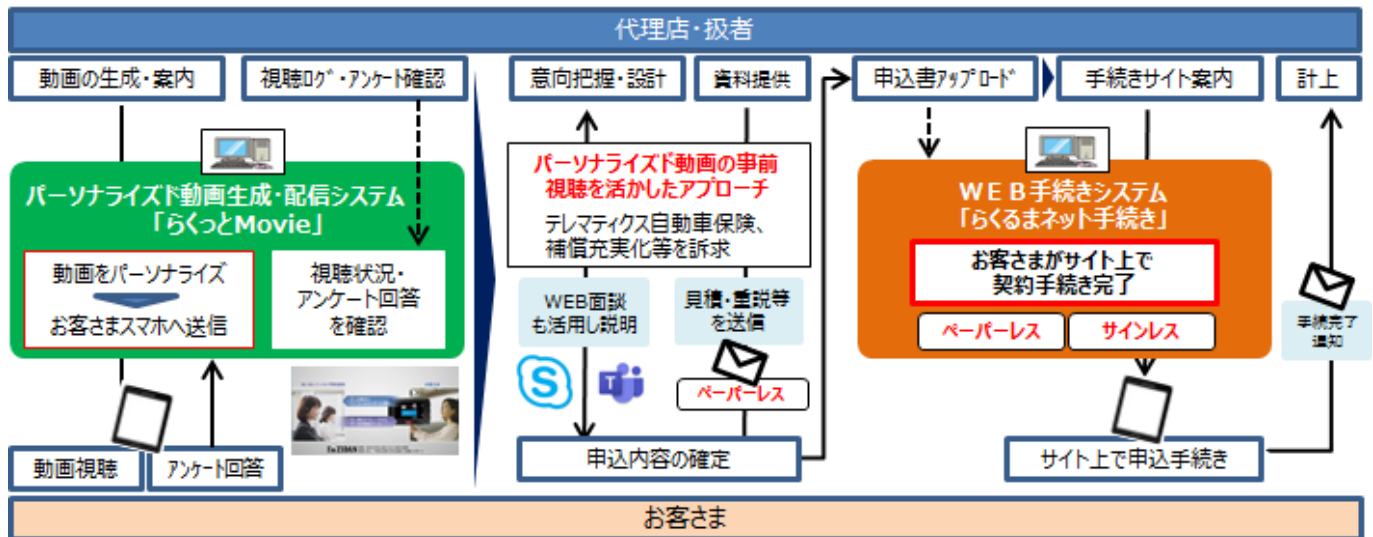
非対面での募集でも、当社主力商品である「テレマティクス自動車保険」(「タフ・見守るクルマの保険プラス」等)の特徴・補償内容を、これまで以上に丁寧に十分にお伝えすることが可能となります。

また、視聴した動画についてのアンケート回答機能を搭載し、お客さまの意向を踏まえた、より丁寧な提案・募集を実現します。

<2つのシステムのイメージ>



<新たなシステムを活用した非対面募集スキームの全体イメージ>



非対面での新たな募集スタイルを確立



3. 今後の展開

システムの利用状況やお客さま、代理店・扱者の声を分析のうえ、一層の利便性・操作性の向上を図るとともに、今後自動車だけでなく、他の保険種類での実現も視野に検討していく予定です。

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。

