



＜コールセンターのアクセスライン多様化とDX 促進＞
 ～車両入替手続きが13分で完結～ 電話対応にデジタルツール(チャットボット)を導入

2021年9月24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（代表取締役社長：金杉 恭三）は、ご契約車両の変更を希望されるお客さま向けに、スマートフォンのカメラ機能とSMS機能を活用した「チャットボット」を本年10月より本格導入します。これにより、「通話時間の大幅な短縮」と「車検証確認の煩雑さの解消」を実現させ、お客さまの利便性向上及びコールセンター部門におけるDXを加速します。

1. 背景

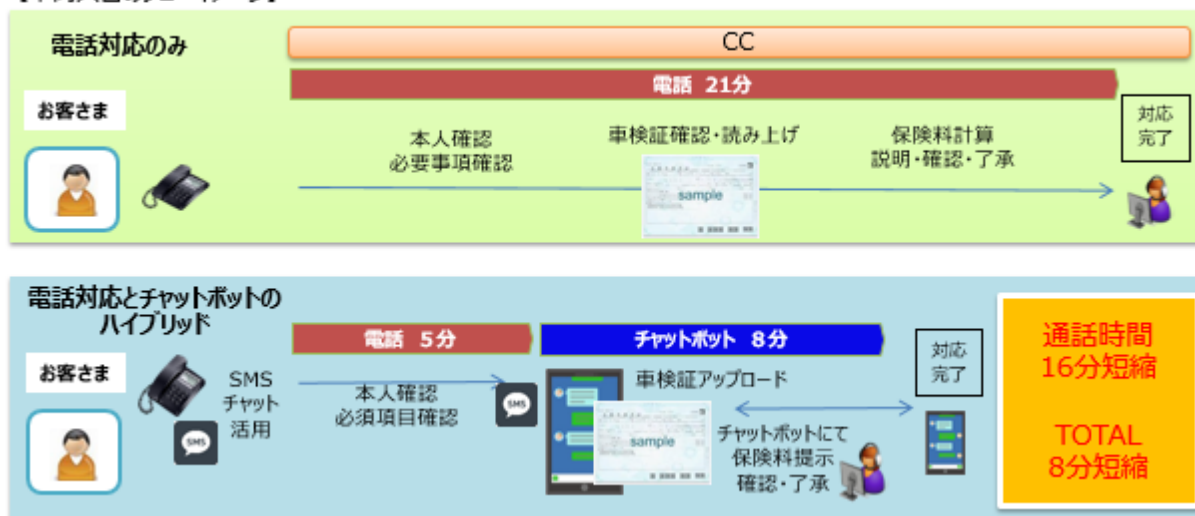
お客さまとコールセンターのコミュニケーション手段として、従来は電話が主流でしたが、スマートフォンの普及や日常生活のデジタル化の進展から、「電話以外」でのコミュニケーションを望むお客さまが増加しています。また、コロナ禍の中、コールセンター部門においても在宅受電体制の構築などDXが加速しており、さらなる効率化を目指しています。今般、これらの課題を解決するため、ご契約車両の変更手続きに「チャットボット」を導入しました。

2. ご契約車両変更（車両入替）の流れ

お客さまからの電話をオペレーターが受け、チャットボット対応を希望される場合、SMSを送信します。その後、お客さまより変更後の車両の車検証をSMSにてお送りいただき、保険料の提示からお客さまのご承諾までを全てチャットボットにて行います。

電話対応の場合、1件あたり平均21分間必要だったお手続きが、チャットボットを活用することで平均13分間に短縮することが出来ます。また、コールセンター部門における車両入替に要する時間について、年間5千時間超の削減を見込んでおり、従来以上にきめ細やかな対応ができる時間を創出します。

【車両入替のフローイメージ】



3. 今後の展開

多様化するニーズにお応えできるよう、電話、スマートフォン、ホームページ、メール、SNS など、様々なデジタルツールを活用し、お客さまとのアクセスラインを増やすことにより、さらなる利便性向上を図っていきます。また、2022 年度中に、スマートフォン・ホームページからお客さま自身で瞬時に手続きが完結できるようなシステム体制の構築を目指します。

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。

