



チャットボットによる携行品損害保険金請求サービスを開始

2022年3月29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、携行品損害を補償する契約※1でお客さまの保険金請求手続きの簡便化と迅速な保険金支払いを目的に、2022年3月よりチャットボット※2による保険金請求サービス（以下、「チャット請求」）を開始します。

※1 携行品損害を補償する契約とは、偶然な事故（盗難・破損・火災など）により、自宅外において携行しているお客さまが所有する身の回り品（カメラ、衣類、レジャー用品等）に損害が発生した場合に保険金をお支払いする契約のことで、

※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。

1. 導入の背景

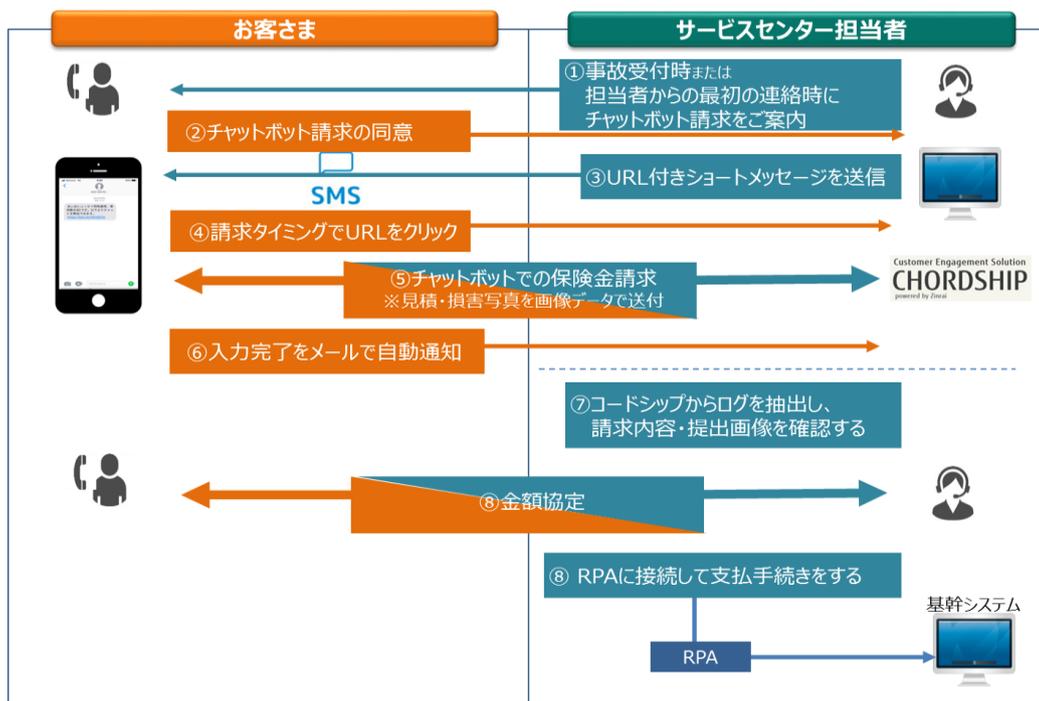
従来、携行品補償の保険金請求手続きは、お客さまが紙の保険金請求書へ必要事項を記入し、損害物の写真や修理見積等を同封して郵送していただいていた。そのため、書類作成や写真を印刷する等の手間が発生するとともに、郵送によって時間も要し、保険金のお支払い手続きまで平均56日かかっていた。

当社では、お客さまの保険金請求手続きの利便性向上と保険金支払い所要日数短縮の新たな手段として、スマートフォンを使用しチャット対話形式で保険金請求が完結できる「チャット請求」を2019年7月から火災保険（自然災害）、自動車保険（車両）、傷害保険で順次提供しており、今般、その対象種目を携行品損害補償契約にも拡大することとしました。

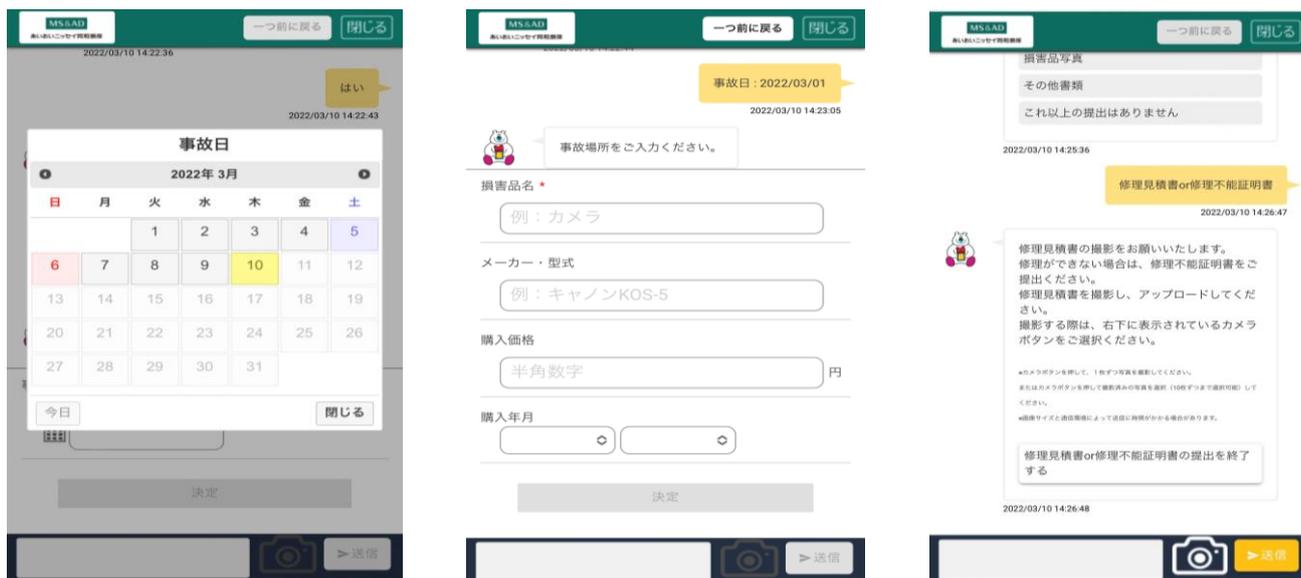
2. 「チャット請求」の概要

「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ご案内します。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日いつでも保険金請求手続きを行うことができます。

【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

<p>(1) お客様の 利便性向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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できます ・損害写真や修理見積等の画像をシステムにアップロードすることでプリントアウトの手間が省けます ・保険金請求書を郵送いただく手間が省けます
<p>(2) 保険金支払い 日数の短縮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様、当社で書類の郵送がなくなることから、書類不備に伴う対応も不要となり、保険金支払い日数の短縮が実現します。そのため、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
<p>(3) サービスセンターの 業務効率化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・紙で投函された保険金請求書類の開封、書類のマッチングといった事務作業が削減されます ・従来は手入力していた保険金請求に関する情報をデータ化し、そのデータを RPA で支払システムに取り込むことで入力作業を削減し、25%の業務量削減効果を見込みます
<p>(4) 紙資源節約</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・紙の保険金請求書を使用しないため、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を推進します

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、今後もより一層快適なサービスの拡充につなげていきます。また、グループ会社の三井住友海上でも同様のサービスを展開しており、グループ事業会社間でデジタルテクノロジーを活用した機能の共同利用等を検討するなど、グループ全体でお客様の利便性向上と負荷軽減を目指します。

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「レジリエントで持続可能な社会」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。

