

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9

TEL: 03-3259-3111(代表)

www.ms-ins.com

2018年11月30日

チャットボットによる照会応答サービスの提供を開始

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：原 典之）は、12月3日（月）から、チャットボット^(※)による照会応答サービスの提供を開始します。

本サービスは、AI（人工知能）を活用し、当社オフィシャルサイト上で24時間365日、お客さまからのお問い合わせに自動応答するサービスです。デジタル化の進展等、社会環境が急速に変化する中、新たなコミュニケーションツールの提供を通じて、お客さまの多様なニーズに合った対応を実現し、お客さま体験価値の向上につなげていきます。

なお、本システムの導入には、富士通株式会社（社長：田中 達也）が提供する「CHORDSHIP」の技術を活用し、MS&ADシステムズ株式会社（社長：山内 憲二）がプロジェクト管理を行いました。

三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、先進デジタル技術を活用した品質向上に努めていきます。

(※) 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、AIを活用した「自動会話プログラム」のことです。

1. サービスの概要

お客さまが時間や場所を問わず、当社オフィシャルサイト上で質問すると、チャットボットが即時に回答します。また、複雑な質問の場合には、お客さまのご希望に応じて、チャットボットからコールセンターのオペレータ（有人チャット）に変更することも可能です。

(1) 開始時期 : 12月3日（月）

(2) 対象範囲 : 「1DAY保険」、「ネットde保険@とらべる」、「お客さまWebサービス」に関するお問い合わせ

(3) 利用方法 : 当社オフィシャルサイト (<https://www.ms-ins.com>) からご利用いただきます。

【例】1DAY保険のページ (<https://www.ms-ins.com/personal/car/oneday/>) にアクセスいただくと、右下部分にチャットの入口が表示されます。

※12月3日9時より表示されます。

2. 導入の背景と期待される効果

お客さまからのお問い合わせやご相談に対して、これまでは「三井住友海上お客さまデスク」へ営業時間内にお電話をいただくか、当社オフィシャルサイト上でFAQを検索する必要がありました。今回のチャットボット導入により、新たなコミュニケーション手段を提供し、お客さま体験価値の向上を目指します。

3. 今後の展開

今後、AIがチャットボットによる対応結果を学習し、お客さま応答精度の向上を図るとともに、チャットボットで対応可能な商品・サービスを拡充していく予定です。

以上

添付別紙：チャットボット画面のイメージ

チャットボット画面のイメージ

インターネット専用 海外旅行保険

ネット de 保険 @とらべる

MS&AD 三井住友海上

▶ ネットで簡単にお手続きできます。
▶ 保険料はクレジットカード払いです。

【重要なお知らせ】

- ・本商品は保険証券の発行を行いません。ご契約内容や契約番号等は、契約成立後に表示される「契約確認書」でご確認いただけます。
- ・始期日時点で70才以上の方を被保険者とするご契約はできません。
- ・期間延長のお手続きは、2018/6/25以降ご契約者さま名義のクレジットカードでの決済となりますので、あらかじめクレジットカードをご用意ください。

【システムメンテナンスのお知らせ】
以下の期間、システムメンテナンスのためサービスを一時停止させていただきます。ご迷惑をおかけいたしますこと、お詫び申し上げます。
毎週月曜AM2:00～AM4:00

特長 補償の内容 海外サポート

お申込みはこちら (リピーターのお客さまもこちらから)

▶ お見積り・お申込みはこちら

特長

短期間の旅行におすすめ!
たとえば、ワイ7日間 個人セットプラン(タイプA)の場合の保険料 2,660円

ご加入いただいたご契約の確認

契約内容の確認 (契約確認書の印刷) 変更受付

万一の事故の場合 (保険金請求書の取り出し)

旅先のお天気を確認! とらべるウェザー

重要事項のご説明
保険金のご説明
よくいただくご質問

お見積り・ご質問
チャットサポート

はじめから 三井住友海上チャットサポート

@とらべるに関するご質問についてお伺いいたします。カテゴリを選択してください。

お申込みに際して

ご契約手続き

補償内容

ご契約成立後

事故対応

その他

2018/11/02 09:10:34

メッセージを入力してください

送信

