

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

2019年10月31日

【業界初】チャットボットによる保険手続きサービスの開始について

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、今般、損保業界で初めて、チャットボット※¹による保険手続きサービスを開始したほか、2018年12月から開始しているチャットボットによる照会・見積り対応の範囲を拡大しました。

本サービスは、AI（人工知能）を活用し、当社オフィシャルWeb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、多様なコミュニケーションツールの提供を通じて、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：時田 隆仁）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：柳瀬 俊也）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。

※1：チャットボットは、「チャット(対話)」と「ボット(ロボット)」という二つの言葉を組み合わせた造語で、「自動会話プログラム」のことです。

1. サービスの概要

お客さまは、時間や場所に制限されることなく、24時間365日（メンテナンス時間を除く）チャットボットの案内にもとづき、当社オフィシャルWebサイトにて保険料控除証明書再発行等の手続きが可能となります。また、チャットボットがお客さまからのお問い合わせ等にも即時に回答するため、より一層のお客さまサービスの向上につながります。

(1) 開始時期：10月28日（月）

(2) 対象範囲：

サービス内容	保険種目・対応事項
手続き	保険料控除証明書の再発行手続き、リビングF I T 契約終了手続き、事故受付（受付フォームは当社オフィシャルWebサイトにリンク）
照会	G K クルマの保険、G K 見守るクルマの保険（ドラレコ型）、自動車保険・一般用、自賠責保険、G K すまいの保険、地震保険、リビングF I T、G K ケガの保険、海外旅行保険、保険料控除
	1 DAY レジャー保険、@さいくる、@ごるふ、法人お客さまWebサービス
保険料見積り	1 DAY 保険※ ² 、1 DAY レジャー保険

※2：1 DAY 保険の見積りサービスは、11月中旬頃の開始を予定しています。

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

2. 導入の背景

これまでの保険手続きにおいては、お客さまが「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、代理店にご依頼いただく必要がありました。お客さまのライフスタイルが変化する中、時間や場所に制限されることなく、24時間365日、お客さまの多様なニーズに対応できるよう、チャットボット機能を拡充しました。

3. 今後の展開

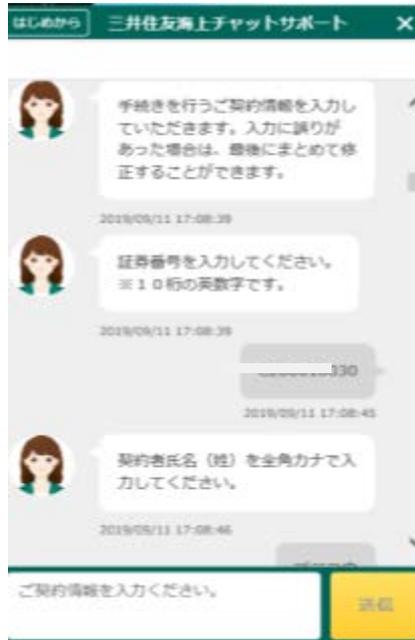
今後、AIがチャットボットのお問い合わせ対応結果を学習することで、お客さま対応精度の向上を図るとともに、チャットボットでの保険手続きサービスの対象範囲を拡充していく予定です。

添付別紙：チャットボットの画面イメージ

以上

チャットボットの画面イメージ

リビングF I T契約終了手続き画面
(スマートフォン)



1 DAYレジャー保険見積り画面(パソコン)

