

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

2024年2月2日

～お客様の利便性向上につながる事故受付体制を実現～

A I 音声による事故受付サービスを開始

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：船曳 真一郎）は、本日から、自動車保険を対象にA I 音声を利用した事故受付を本格的に開始します。

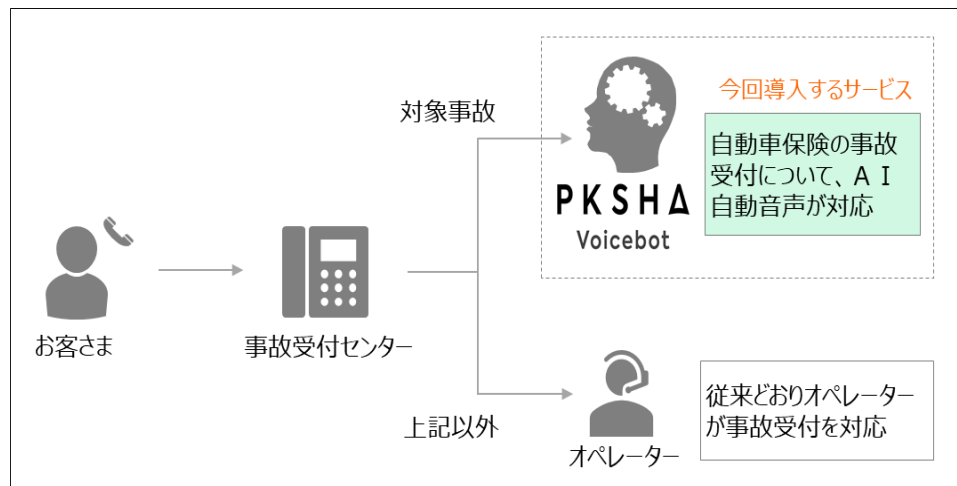
本サービスは、お客さまからの事故連絡に対してA I 音声で自動応答を行い、事故受付するサービスです。これにより、従来どおりの24時間365日の事故受付に加えて、大規模な自然災害の発生時等に事故連絡が集中した場合でも、より迅速な対応が可能となります。

なお、本サービスの導入に際しては、グループのMS & AD システムズ株式会社（社長：津田 卓也）が中心となり、株式会社PKSHA Communication（代表取締役：佐藤 哲也）が提供する自動音声対話エンジン「PKSHA Voicebot」の技術を採用しました。

1. サービス概要

- ・ 開始時期：2024年2月2日
- ・ 対象種目：自動車保険
- ・ 対象範囲：以下①～③全てを満たす事故が対象となります。
 - ①お客さまがケガをしていないこと
 - ②お客さまのお車をレッカー搬送する必要がないこと
 - ③事故のお相手方がいないこと（＝単独事故）
- ・ 利用方法：事故受付センター（0120-258-365）へ架電
- ・ 導入効果：従来どおりの24時間365日の事故受付に加えて、大規模な自然災害の発生時等においても、より迅速な事故受付が可能となります。

< A I 音声自動応答による自動車保険の事故受付フロー >



2. 導入の背景

近年、台風や地震・雹災等の自然災害が多発する中、お客さまからの事故連絡が集中し、一時的にコールセンターの事故受付体制がひっ迫することがあります。また、感染症の拡大により、事故受付を担当する社員が出社できない事態が発生するといった課題もありました。このような状況においても、迅速かつ持続的な事故受付体制とコールセンターの業務効率化を同時に実現するため、本サービスを導入します。

3. 今後の展開

2024年6月末を目処に、本サービスの対象を火災保険・傷害保険の事故受付にも拡大していく予定です。また、MS & AD グループ内へ、本サービス提供におけるノウハウの共有等も進めていきます。

以上