

2021年3月1日

 SOMPOホールディングス株式会社
 損害保険ジャパン株式会社

「オンラインカスタマーセンター」の開設 ～お問い合わせ・変更手続のオンライン完結システムを構築～

SOMPOホールディングス株式会社（グループCEO執行役社長：櫻田 謙悟、以下「SOMPOホールディングス」と損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、オンライン上でお客さまからの契約内容の変更手続やお問い合わせが完結できるシステムを構築しました。これを受け、同システムを活用した「オンラインカスタマーセンター」の運用を1月29日に開始しました。

これにより、従来の電話対応にオンラインでのサービスが加わることとなり、お客さまの利便性がさらに向上します。

1. 背景

日常におけるコミュニケーション手段の多様化に伴い、電話でなくオンライン上でのお問い合わせや契約内容の変更を希望されるお客さまが増加しており、より一層の利便性向上が求められていました。また、損保ジャパンのカスタマーセンター（コールセンター）における新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、在宅での業務運営拡大も急務でした。

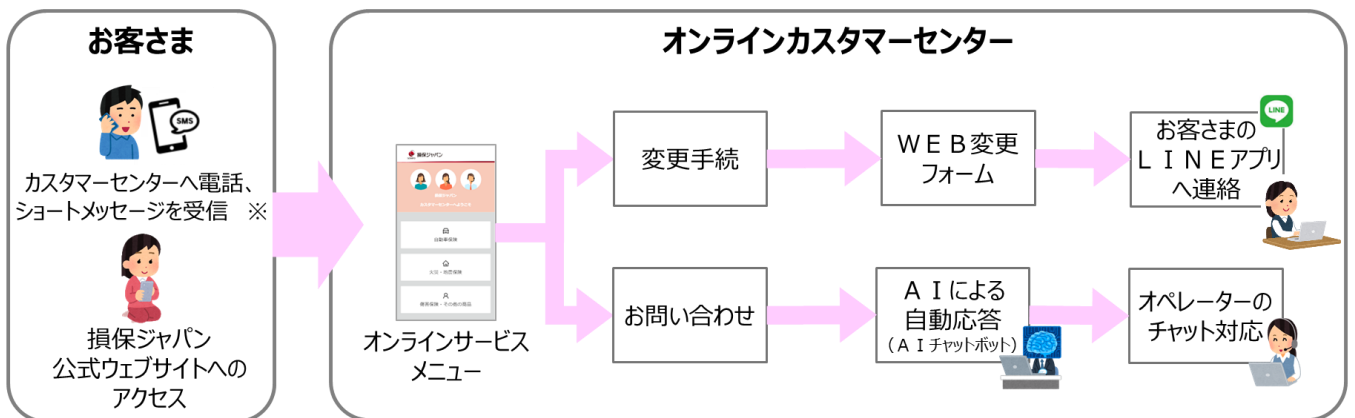
双方を実現するための新たなお客さま接点の在り方として、オンライン上でお客さま対応を完結できるシステムを構築し、オンラインカスタマーセンターとしての運用を開始しました。

2. オンラインカスタマーセンターの概要

オンラインカスタマーセンターのサービスは、以下のとおりです。

変更手続	オンラインでの変更受付 (WEB変更フォームによる)	自動車保険	住所・電話番号の変更、保険証券の再発行、お車・バイクの変更、運転者年齢・限定条件の変更、お車の使用目的の変更、保険料振替口座・クレジットカードの変更、解約書類送付受付
		火災保険、 傷害保険等	住所・電話番号の変更、保険証券の再発行、保険料振替口座の変更、解約書類送付受付
	LINEアプリへのご連絡 (オンラインでの変更受付後)	自動車保険	お車・バイクの変更、運転者年齢・限定条件の変更、お車の使用目的の変更
お問い合わせ	AIによる自動応答サービス (AIチャットボット)	自動車保険、自賠責保険、個人用火災保険、特約火災保険、新・海外旅行保険【off!】	
	オペレーターによる チャット対応	自動車保険、個人用火災保険、新・海外旅行保険【off!】	

【オンラインカスタマーセンターのイメージ】



※オンラインでの対応をご希望のお客さまには、サービスメニューのURLを記載したショートメッセージをスマートフォンにお送りします。

(1) オンライン変更受付後のLINEアプリ連絡

WEB変更フォームによるオンラインでの変更受付後、損保ジャパンからお客さまへの追加確認が必要な場合、従来はカスタマーセンターから折り返し電話連絡を行っていました。

今回のシステム開発で、スマートフォンでお手続きいただいたお客さまのLINEアプリに、メッセージ送信が可能になり、お客さまは時間や場所に関係なくLINE上でカスタマーセンターからの連絡をご確認いただけます。

※対象手続：自動車保険の「お車・バイクの変更」、「運転者年齢・限定条件の変更」、「お車の使用目的の変更」



スマートフォンでWEB変更フォームに入力
※LINEアプリに自動遷移、損保ジャパン公式アカウントを友だち追加

カスタマーセンターで受付内容を確認、
保険料計算等を行い、LINEメッセージを送信

LINEメッセージのURLから変更内容を
確認の上、承諾することで手続完了

(2) オペレーターによるチャット対応

損保ジャパン公式ウェブサイト上に設置のAIによる自動応答サービス（AIチャットボット）の回答が不十分な場合、AIに代わりオペレーターがチャット上で対応を行うシステムを構築しました。これにより、個別のご質問にも電話だけでなく、オンライン上で完結することが可能になりました。

※対象商品：自動車保険、個人用火災保険、新・海外旅行保険【off!】



3. システム構築の内製化について

お客さまのご要望にお応えするとともに、コールセンターにおける新型コロナウイルス感染拡大防止を図るため、早期にシステム構築を行う必要があり、アジャイル型の内製開発組織※を持つSOMPOホールディングスのデジタル戦略部（Sprint チーム）が主要なシステムを構築しました。

2020年5月から一部のサービスを順次展開し、改善を図ったうえでオンライン完結システムとして統合し、今般リリースするものです。

※短期間でシステムの開発・提供を行うための専門人材を有する組織です。

4. 今後について

SOMPOホールディングスおよび損保ジャパンは、今後もお客さまの生活様式の変化や社会環境変化を的確に捉え、迅速にお客さまのニーズにお応えするサービスの展開を図っていきます。

以上