

2020年3月13日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

チャットボットによる双方向・リアルタイムな事故対応サービスの開始

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、自動車保険と傷害保険の保険金請求で、自動応答機能（以下「チャットボット」）による事故対応のトライアルを2020年3月から開始します。

これにより、損保ジャパン日本興亜は、「24時間365日」「双方向」での事故対応を実現し、お客さまのご都合に応じた事故対応サービスを提供していきます。

1. サービス開始の背景・目的

損保ジャパン日本興亜は、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス提供を目指し、デジタル技術の戦略的活用に取り組んでいます。

損保ジャパン日本興亜が2018年10月から開始した「LINEによる保険金請求サービス」では、スマートフォン上で保険金のご請求手続きができます。この「LINEによる保険金請求サービス」に独自開発したチャットボットによる自動応答機能を搭載することで、損保ジャパン日本興亜の営業時間に限らず、お客さまのご都合に応じた「24時間365日」「双方向」での事故対応サービスを実現します。なお、事故受付から保険金お支払いのご案内まで、チャットボットで事故対応が完結するのは大手損害保険会社で初（※）のサービスです。

（※）当社調べ（2020年1月末日時点）

2. サービス概要

自動車保険の車両保険と傷害保険※の保険金請求で、LINE上のチャットボットが必要な手続きを自動応答でご案内します。チャットボット対応中でも、お客さまの希望により担当者がチャットによる有人対応をすることも可能です。

※特定の条件に合致する事故が対象です。

LINEによる
事故連絡

契約内容・保険料
への影響を確認

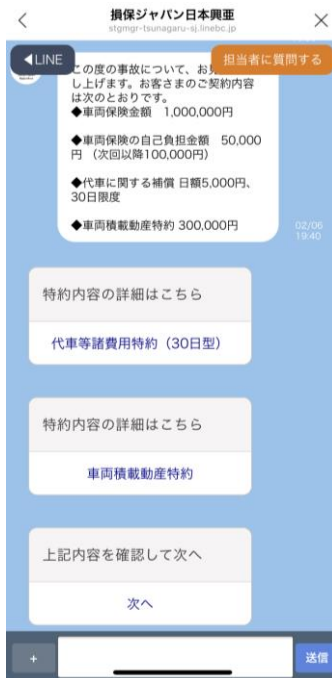
必要事項・資料の
画像送信

支払保険金の確認
支払先の指定

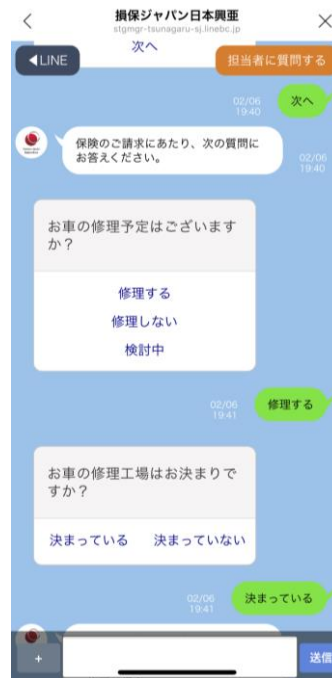
LINE上でチャットボットが手続きをナビゲート

<チャットボット画面のサンプル>

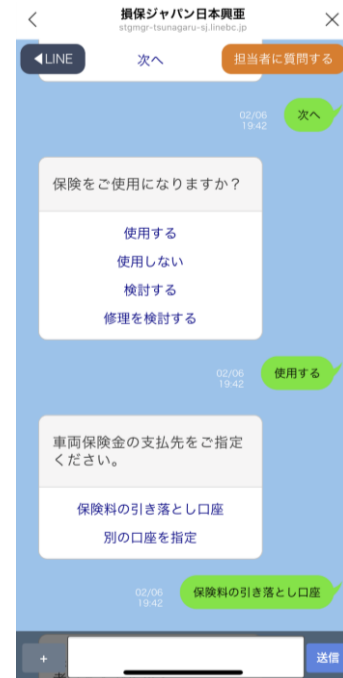
【補償内容の説明】



【修理予定の確認】



【保険ご使用の確認】



3. 本サービスの特徴

(1) 双方向・リアルタイムに保険金請求手続きをご案内

チャットボットが、保険金請求手続きに必要な手順をお客さまにご案内します。お客さまは、チャットボットの質問に返信するだけで、簡単に保険金をご請求することができます。

(2) 24時間365日・迅速な対応

有人対応では、損保ジャパン日本興亜の営業時間により、保険金請求の手続きをお待たせしてしまうことがありました。本サービスは、24時間365日^{※1}、最短30分^{※2}でお客さまに保険金請求の手続きを進めていただくことができ、お客さまのご都合にあわせた迅速な保険金のお支払いを実現します。

※1 自動車保険の場合

※2 事故の内容により異なります。

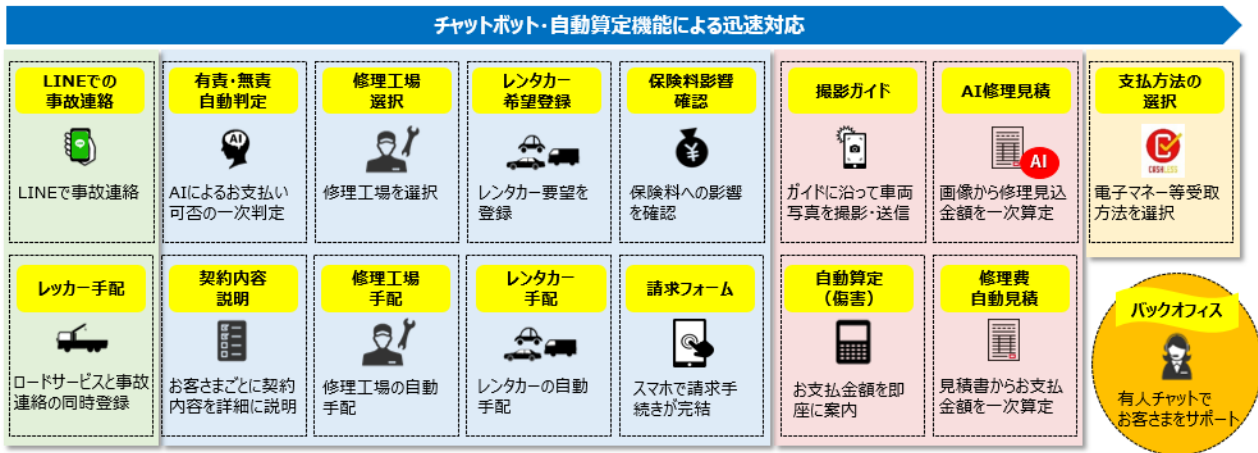
(3) お困りごと・ご相談はバックオフィスが対応

本サービスをご利用中でも、お客さまのお困りごとやご相談などに対しては、バックオフィスでもいつでも個別対応します。

4. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、チャットボットのバージョンアップをするとともに、修理工場のご紹介やレンタカーのお手配など、「LINEによる保険金請求サービス」でご利用いただけるコンテンツを拡充し、お客さまへの一層のサービス向上に努めていきます。

また、損保ジャパン日本興亜は、最先端のテクノロジーを活用し、多様化するお客さまニーズに合わせたサービスを開発することで、新たな顧客体験価値の創造に取り組んでいきます。



(参考)

■ 損保ジャパン日本興亜 LINE 公式アカウント

https://line.me/R/ti/p/%40s_jnk

LINE 公式アカウントのQRコード



以上