

2022年11月4日
(更新日：2022年11月10日)
損害保険ジャパン株式会社

代理店業務支援アプリ「モバイル！SOMPO」のリニューアル

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、モバイルデバイス向け代理店システム「モバイル！SOMPO」に、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した、お客さまと代理店間の「チャット機能」などの新機能を開発し、2022年9月に提供を開始しました。

なお、「チャット機能」に関する仕組みについては、現在特許出願中です。

1. 背景・目的

損保ジャパンは、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指し、お客さまのニーズに応え絶えず進化していくための重点取組みの一つとして「デジタル技術の活用」を掲げ、デジタル技術とヒューマンスキルの融合により、お客さま体験価値の向上に取り組んでいます。

この取組みの一環として、2019年10月からAIを活用したナレッジ検索システム「教えて！SOMPO」※1、2021年2月から「教えて！SOMPO」や動画視聴機能を搭載した、場所や時間を問わない働き方を支援するモバイルツール「モバイル！SOMPO」※2を提供し、代理店から高い評価を得てきました。

このたび、モバイルファーストでの更なる代理店支援を実現し、お客さまの期待を上回る体験価値の提供を目指し、「モバイル！SOMPO」に「LINE」を活用しお客さまと代理店がチャットでやり取りできる「チャット機能」や、お客さま情報の照会ができる「顧客情報照会機能」を追加しました。

※1 AIを活用したナレッジ検索システムの提供

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2019/20191113_1.pdf?la=ja-JP

※2 AIを活用した新たな代理店システム「モバイル！SOMPO」の導入

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210329_1.pdf?la=ja-JP

2. 新機能の概要

「モバイル！SOMPO」は、代理店がいつでもどこでも、スマートフォンなどのモバイルデバイスで保険募集に必要な情報にアクセスし、迅速かつ高品質なお客さま対応を可能にすることで、お客さまの期待を上回る体験価値の提供を支援しています。

このたび追加する新機能の特徴は以下のとおりです。

(1) お客さまと代理店間の「チャット機能」

代理店システムに登録されているお客さまと代理店がチャットルームを開設し、メッセージや画像をやり取りすることができます。

お客さまは普段ご利用の「LINE」を入口に、代理店とコンタクトをとることが可能です。生活インフラとして幅広く浸透している「LINE」を活用することで、お客さまにとって気軽に利便性の高いコミュニケーションの実現を目指します。既にリリースをしている「「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービス」※3においては、24時間いつでも連絡が可能で、保険金請求書類の記入・郵送が不要になる等、利便性の高さによりお客さまに高い評価をいただいています。

従来は、代理店がお客さまのご要望により個人「LINE」で対応する場合、セキュリティの観点から個人情報のやり取りに懸念がありましたが、本チャット機能は万全なセキュリティ環境を構築しているため、車検証や保険証券といった個人情報についても送受信することが可能です。

※3 「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービスの開始

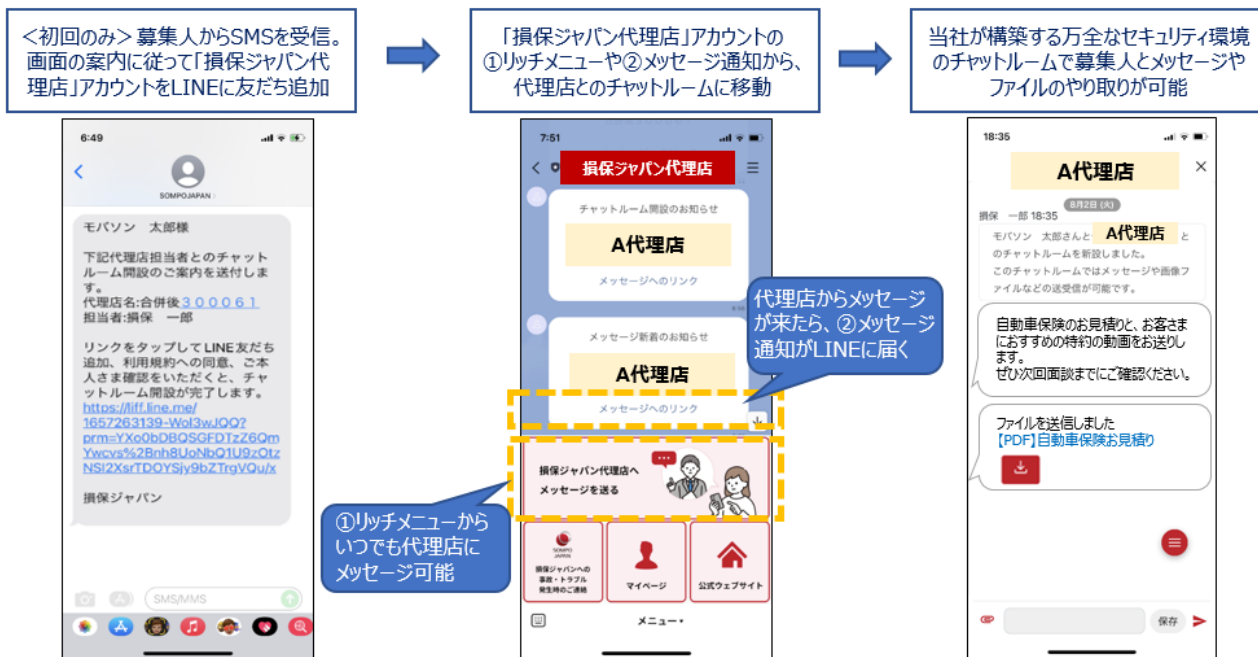
https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2018/20181015_2.pdf?la=ja-JP

「LINE」で保険金請求からお支払い手続きまで最短30分で完結

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2018/20190329_1.pdf?la=ja-JP

<利用方法・イメージ>

代理店の案内にしたがい、LINE公式アカウントである「損保ジャパン代理店」アカウントを友だち追加していただくことで、代理店とのチャットが可能になります。



画面は開発中のイメージであり、実際のものとは異なる場合があります。

チャット機能は、モビルス株式会社（代表取締役社長：石井 智宏）およびSOMPOグループにおけるデジタル事業の中核会社である SOMPO Light Vortex 株式会社（代表取締役 CEO：檜崎 浩一）が開発しました。

（２）顧客情報照会

代理店システムに登録されているお客さまの情報を、代理店がモバイルデバイス上の「モバイル！SOMPO」から参照できます。代理店は外出先で顧客情報や契約情報を確認することができるため、営業活動中にお客さまから照会を受けた場合等も、場所を問わない迅速な顧客対応が可能になります。2022年12月頃には、顧客情報の編集、事故情報照会、契約情報照会等の機能追加を予定しています。

3. 今後の取組みについて

損保ジャパンは、今後も代理店の業務を支援する機能を拡充し、安心・安全・健康に資する高品質の商品・サービスを提供し、お客さまの体験価値向上に取り組んでいきます。

【ご参考】モビルス株式会社の概要

企業名	モビルス株式会社
本社所在地	〒141-0031 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F ※2022年10月24日より下記新オフィスにて主な業務を行っております。 11月29日に新オフィスの本店登記を行う予定です。 新オフィス所在地: 〒105-0023 東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15階
設立年月	2011年9月
代表者	代表取締役社長 石井智宏
資本金	428,573,614円(2022年8月31日時点)
事業概要	モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The SupportTech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、カスタマーサポート支援ソリューションを開発・提供を行っています。

以上