

チャットボットによる自動車保険の住所変更手続きサービスを開始

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：原 典之）は、2月17日から、チャットボット^{（※1）}による自動車保険の住所変更手続きサービスを開始します。

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、新たに自動車保険の住所変更手続きも、チャットボットで完結できるようになります。

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、今後もお客さまに信頼され選ば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、「対話(chat)」と「ロボット(bot)」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、時間や場所の制限なく、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サイトにて自動車保険の住所変更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：2020年2月17日（月） 9時～

（2）対象種目：GKクルマの保険、GK見守るクルマの保険（ドラレコ型）、自動車保険・一般用

（3）対象範囲：自動車保険（個人）の住所変更手続き

（4）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^{（※2）}いただけます。

（※2）当社オフィシャルWebサイトの「トップページ」と該当ページ（「ご契約者さま」、「ご契約者さま・自動車保険・住所を変更する」「ご契約者さま・引越しの際のお手続き」）に表示されます。

2. 導入の背景

これまでの自動車保険の住所変更手続きにおいては、お客さまが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、お手続きができるよう、チャットボットの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問い合わせ対応結果を学習することで、お客さまへの対応精度の向上を図るとともに、チャットボットでのサービス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

＜ご契約者さまページメニュー画面＞



＜パソコンから見たチャット画面＞

