

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

2021年9月28日

～AIを活用した経営課題診断やリモート手続きを拡充～

代理店営業支援システム「MS1 Brain」に新機能を追加

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、代理店営業支援システム「MS1 Brain」に、業界初となるAIを活用した「経営課題診断機能」や、全種目でのリモート手続きを可能とする「かんたんネットリモート Lite」等を新たに開発し、10月から提供します。

この新機能により、中小企業が抱える経営課題の解決に向け、保険にとどまらないソリューションの提案が可能となります。また、コロナ禍の新たな生活様式に適應するため、リモート手続きの対象契約を拡充し、非対面による保険募集を強化します。

当社は、お客さま体験価値の向上を実現するため、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、お客さまに信頼され、選ばれ続ける保険会社を目指します。

1. 開発の背景

当社は、中期経営計画「Vision 2021」の重点課題として、「デジタルイゼーション推進」を掲げ、先進デジタル技術を活用したお客さま体験価値の向上に取り組んでいます。

この一環として、AIによるビッグデータ分析にもとづき、代理店がお客さまに、高品質な商品・サービスを提供するためのサポート機能を有する「MS1 Brain」を、2020年2月に開発しました。また、一部の契約では、保険募集から保険金支払い手続きに関するプロセスをデジタル化する「MS1 Brain リモート」を2021年2月に導入しました。

今般、代理店のさらなる提案力向上を支援するため、AIを活用した中小企業向け「経営課題診断機能」や、全種目でリモート手続きを可能とする「かんたんネットリモート Lite」を開発しました。

2. 新機能の主な特徴

（1）経営課題診断機能【業界初】

中小企業に対する課題解決型の提案活動を支援する機能を備え、経営課題の認知からソリューションの提案まで、保険にとどまらない新たな付加価値をお客さまに提供します。代理店が企業経営者との強い信頼関係を構築し、選ばれ続ける真のビジネスパートナーとなることを目指します。

- ・企業の基礎情報（業種や従業員数など）から、企業が抱えている可能性のある経営課題をAIが診断し、解決に役立つソリューションを、課題ごとに最大3つ提案します。
- ・ソリューションは、当社グループ内のソリューションに限らず、社外のソリューションも提示します。

<画面イメージ>



経営課題の提案先候補を一覧で表示します



候補となるソリューションを提示します

(2)「かんたんネットリモート Lite」新設

自動車保険の契約手続きのみを対象としていたリモート手続きを、全種目※に拡大します。

お客さまは、契約手続きだけでなく契約内容変更の手続きについてもWeb上で完結することが可能となります。

新しい生活様式におけるお客さまニーズに対応し、お客さまの利便性の向上を図ります。また、ペーパーレス化により、カーボンニュートラルにも貢献していきます。

※一部対象外商品があります。

<画面イメージ>



お客さまへMyエージェントTalk※のメッセージ機能で手続きを案内します

※お客さまとメッセージやWeb面談を行うコミュニケーション機能の名称です。



お客さまは代理店から送付されたSMSから、MyエージェントTalkにアクセス。専用サイト上で手続きが完了します

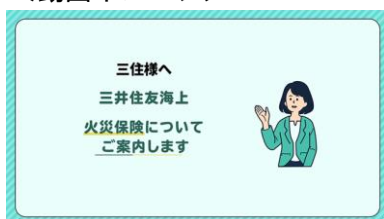
(3) Brain Video (火災)

パーソナライズド動画「Brain Video」シリーズに火災保険を追加します。

お客さまごとにパーソナライズしたアニメーション動画を作成し、火災保険の見積書や申込書の内容を分かりやすく説明します。「Brain Video」を通じて、お客さまへ新たな体験価値を提供していきます。

- ・代理店は、見積書や申込書と一緒にQRコードを記載した専用チラシを、お客さまへ案内します。
- ・お客さまは、時間や場所を問わず、スマートフォンから動画を視聴できます。

<動画イメージ>



以 上