

2020年8月31日
損害保険ジャパン株式会社

傷害保険のチャットボットによる事故対応サービスの開始

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、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」）による事故対応サービスを2020年8月に開始しました。

これにより、損保ジャパンは、傷害保険について「24時間365日」お客さまのご都合にあわせて保険金の請求手続きができるサービスを提供いたします。

1. 傷害保険の事故対応自動化を開始

損保ジャパンは、現在保険金の請求手続きについて、電話や郵送でやりとりするほか、「LINEによる保険金請求サービス」により、お客さまがスマートフォン上で保険金支払い担当者とメッセージ等をやりとりできるサービスを提供しています。

今般開始した事故対応サービスは、LINEアプリ上でチャットボットがお客さまの請求手続きをナビゲートするため、電話や郵送でのやりとりやメッセージの返信をお待ちいただくことなく、お客さまのご都合に応じたタイミングで手軽に保険金の請求手続きをしていただくことが可能です。

本サービスは、年間約30万件におよぶ傷害保険の保険金の請求手続きを対象としています。



従来の傷害保険の保険金請求は、事故のご連絡の後、当社からお客さまへご請求に必要な書類を郵送し、診断書などの書類とあわせてご返送いただく必要があり、保険金のお支払いまで2週間程度の日数を要していました。

本サービスをご利用いただくことにより、お客さまが事故のご連絡後、スマートフォン上でチャットボットの案内に沿っておケガの内容をご入力いただくことで書類のやりとりを不要とし、最短30分で請求手続きが完了します。

サービス展開に先立ち実施したトライアルでは、実際にご利用いただいたお客さまから「スマートフォンで手続きが完了するのは画期的」との声をいただいています。

2. 本サービスの特徴

(1) 迅速かつ簡便な保険金請求手続きのご案内

LINE アプリ上で、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、簡単に手続きをすることができます。

(2) お支払する保険金を自動計算しご案内※

お客さまに専用の回答フォームに入院日・通院日等の情報を登録していただくと、お支払いする保険金を計算し即座にご案内します。

※ ご請求内容により担当者に対応するケースがあります。

(3) お困りごと・ご相談はバックオフィス担当者が対応

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、バックオフィスが個別に対応します。

<お客さま画面イメージ>

【補償内容・流れの説明】

この度のおケガについてお問い合わせい申し上げます。
請求手続きは次のとおりです。

- おけがの治療
- 請求フォームに治療内容のご登録
- お支払保険金のご案内

お支払い対象となる保険金は次のとおりです。

次へ

08/03 18:29

◆入院保険金
入院日数(180日限度) × 5,000円
= お支払する入院保険金

◆通院保険金
通院日数(180日限度) × 3,000円
= お支払する通院保険金
※おケガの日からその日を含めて180日以内の通院が対象です

08/03 18:29

治療が終了しましたら、請求フォームへご入力ください。

08/03 18:29

【入院・通院日の登録】

傷病名
左足首捻挫

入院有無 無 有

通院有無 無 有

通院日
実際に通院された日をすべて選択してください。
(複数の医療機関で治療した場合も合わせて選択可)

2020年6月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

クリア

【お支払金額の案内】

保険金受取口座情報
受取人: ご契約者本人または被保険者本人
保険金受取口座: 保険料の振替口座と同じ
口座名義人: ツツギ 知7

◆ その他特記事項
その他特記事項: (未入力)

◆ 保険金請求意思チェック
保険金請求意思: 有

08/03 18:31

お客さまへのお支払額は次のとおりです。

次へ

08/03 18:31

◆通院保険金
9日 × 3,000円 = 27,000円

◆お支払する保険金
27,000円

08/03 18:31

5営業日以内にお支払手続きいたします。
お支払い手続き後、ご請求者さまへお支払いのご案内をお送りします。
ご利用ありがとうございました。

08/03 18:31

3. 自動車保険の事故対応自動化

自動車保険の保険金請求についても、チャットボットによる事故対応の自動化を計画しており、2021年中にサービス提供を開始する予定です。

チャットボット以外にも、修理工場のご紹介や修理期間中のレンタカーのご利用などをお客さまがスマートフォンで手続きすることができるコンテンツを実装し、お客さまの利便性の向上を実現します。

将来的には、お車の修理をしないお客さまには、お車の撮影画像をもとに、AIが自動で見積りを作成し、お支払金額をご案内する仕組みを構築することで、事故のご連絡から保険金のお支払いに至るまで人を介することなく、ノンストップで行うサービスへと拡充していきます。

4. 今後について

損保ジャパンは、新型コロナウイルス感染症拡大を契機とした新しい生活様式への転換など、お客さまを取り巻く環境変化をふまえ、保険金請求においても非対面での手続きやデジタル活用による接点の拡充等、お客さまニーズに合った事故対応サービスを提供してまいります。

現在、自動車事故における責任割合の自動判定やAIによる自動車の概算修理見積サービスなどにデジタル技術を活用しており、さらにAIによるお支払い対象となる事故かどうかの判断や自動車の修理金額の自動算定などを実現するために技術開発を進めています。

台風等の大規模自然災害の対応においても、AIを活用した自動音声による事故の受付や、LINEでお客さまに被害状況の写真を送信いただき、お支払いする保険金を自動算定するサービスのご提供を予定しており、迅速かつ利便性の高い事故対応を実現します。

引き続き、損保ジャパンはデジタル技術の活用による品質とお客さまの利便性向上に取り組んでいきます。

以上

