

2021年3月29日
損害保険ジャパン株式会社

AIを活用した新たな代理店システム「モバイル！SOMPO」の導入 ～5G時代におけるモバイルファーストの代理店システムを開発～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、AIを活用した、スマートフォン対応の代理店営業支援システム「モバイル！SOMPO」を全国約5万3千店の代理店向けに開発し、2021年2月に提供を開始しました。

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、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、お客さまの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「情報検索」と代理店・営業店間の照会応答履歴を蓄積する「ナレッジ共有」という機能をもつ「教えて！SOMPO」※を提供しており、代理店が情報を検索する手間と時間を削減し、高い評価を得ていました。

このたび、代理店からの要望を踏まえ、スマートフォン向けにデザインを最適化した新たな代理店システム「モバイル！SOMPO」を開発しました。ますます多様化するお客さま一人ひとりのニーズや、ポストコロナの新しい生活様式に適した非対面・非接触・ペーパーレス等のコミュニケーションの変化に対応するため、第5世代移動通信システム（5G）時代におけるモバイルファーストの代理店システムを提供していくことで、代理店のコンサルティング力向上を支援し、お客さまに安心をお届けします。

※「教えて！SOMPO」リリース：https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2019/20191113_1.pdf

2. 「モバイル！SOMPO」の機能概要

代理店がいつでもどこでもスマートフォン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ます。特長は以下のとおりです。

（1）AI検索機能

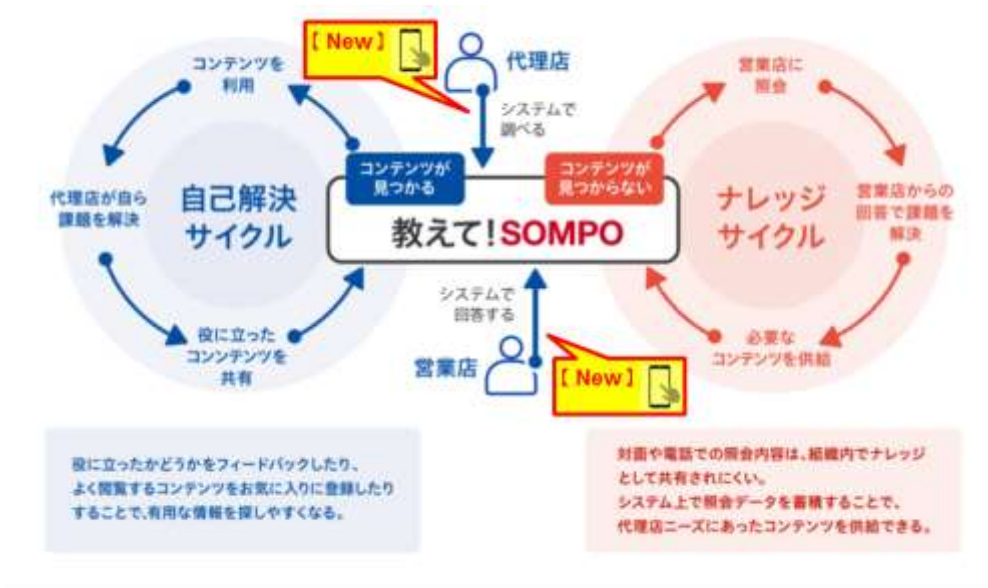
代理店が入力した質問内容に対して、過去の膨大な質問を機械学習したAIが最適な回答候補を提示します。検索の利便性を向上させるために音声入力機能も搭載しています。

（2）照会回答ワークフロー機能

AIが提示した回答候補で代理店の疑問が解決しなかった場合は、損保ジャパンの営業店に対してシームレスにスマートフォン上で問い合わせることができます。

問い合わせ内容は、代理店および損保ジャパンの営業店で共有されるとともに、回答完了後、AIがその内容を自動で機械学習し、「モバイル！SOMPO」の検索精度が向上していきます。

◆ AI 検索・照会回答ワークフローの全体イメージ



(3) 代理店向け動画配信機能

本社部門が制作する動画コンテンツに加え、損保ジャパンの営業店が地域やマーケット特性を踏まえて独自に制作する動画コンテンツを代理店へ公開することができます。

代理店は、業務の隙間時間などを利用して、スマートフォンでこれらの動画を視聴することで、営業活動に有益な情報をタイムリーに取得し、損保ジャパンの商品・サービスの提案スキルを効率的に高めることができます。

(4) お客さま向け動画配信機能

ウィズコロナ時代における非対面・非接触・ペーパーレス等の多様なニーズに応えるため、テレビ会議システム等の新たなコミュニケーションツールを活用したオンライン募集の機会も増えています。

代理店は、損保ジャパンの公式 YouTube チャンネルで公開している商品・サービスのプロモーション動画等を、保険募集の前後に電子メールやSMSで補足情報としてお客さまにお送りすることができます。

お客さまは、お好きな時間・場所で、動画を何度でもご視聴いただくことで、商品・サービスへの理解を深めることができます。

◆ 動画配信機能の全体イメージ



◆お客さま向け動画配信機能の活用イメージ



スマートフォン向けシステムは、株式会社ドリーム・アーツおよびアジャイル^{※1}型の内製開発組織を持つSOMP Oホールディングス株式会社のデジタル戦略部（Sprint チーム^{※2}）が構築しました。

※1 要求・仕様の変更を柔軟に許容しつつ、迅速に開発を行うソフトウェア開発手法です。

※2 短期間でシステムの開発・提供を行うための専門人材を有する組織です。

3. 今後について

損保ジャパンは、今後も新たなデジタル技術を活用し、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスを提供し、お客さまの体験価値の向上に取り組んでいきます。

以上

【参考】株式会社ドリーム・アーツについて

| | |
|-----------|---|
| (1) 会社名 | 株式会社ドリーム・アーツ |
| (2) 事業内容 | 先端技術・マーケティングを融合させたシステム開発・コンサルティング事業 大企業向け IT ソリューション事業 |
| (3) 設立年月日 | 1996年12月 |
| (4) 本社所在地 | 【東京本社】東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー29F 【広島本社】広島県広島市中区大手町 1-2-1 おりづるタワー6F |
| (5) 代表者 | 代表取締役社長 山本孝昭 |
| (6) 資本金 | 3億円 |