

2023年1月19日
損害保険ジャパン株式会社

「モバイル！SOMPO」の機能拡張 ～代理店の業務プロセス刷新とお客さま体験価値の向上を目指して～

損害保険ジャパン株式会社（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、事故情報や契約情報の詳細を確認できる「各種照会機能」と、「カレンダー・対応履歴機能」などの新機能を開発・追加し、2022年12月に提供を開始しました。これにより、お客さまに対してさらに迅速な対応が可能になります。

1. 背景・目的

損保ジャパンは、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るお客さま体験価値の向上に取り組んでいます。その一環として、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実現する代理店向けアプリ「モバイル！SOMPO」を2021年2月^{※1}から提供しています。さらに、2022年9月には「顧客情報照会機能」と「チャット機能」（特許出願中）を追加しています^{※2}。

このたび、「モバイル！SOMPO」に事故情報や契約情報の詳細を確認できる「各種照会機能」や、募集人の行動とお客さまへの対応を効率的に管理できる「カレンダー・対応履歴機能」を開発し、2022年12月に提供を開始しました。

さらに損保ジャパンは、「モバイル！SOMPO」を「代理店業務のデジタル化を加速させるメインツール」として位置づけ、代理店の業務を、場所を問わず「その場で」完結する機能を順次追加・拡大していきます。これまで提供している機能に加えて、将来的には保険募集・契約手続・事故受付・アフターフォローなどあらゆる代理店業務を支援する機能を追加することで、社会環境と共に多様化するお客さまの価値観やニーズに応え、今後もお客さまに選ばれ続ける企業を目指します。

※1 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 代理店業務支援アプリ「モバイル！SOMPO」のリニューアル

https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2022/20221104_1.pdf?la=ja-JP

2. 「モバイル！SOMPO」の特徴

「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実現します。



POINT 01

セキュリティ万全な環境で、時間と場所に
 捉われないコミュニケーションが可能



POINT 02

契約・事故情報をその場で確認
 お客さまに寄り添った迅速な対応を実現



POINT 03

AIシステムでお客様の疑問や
 お困りごとへの迅速な対応が可能



3. 新機能の概要

(1) 各種照会機能

代理店は、お客さまの契約内容や事故情報の詳細を、場所を問わずその場で確認することが可能となります。これにより、お客さまからの契約内容のお問い合わせや、万が一の事故発生時の迅速かつお客さまに寄り添った対応を実現します。

(2) カレンダー・対応履歴機能

カレンダーと顧客情報を紐づけて登録することができ、代理店のお客さまに対する提案行動を支援します。従来、対応履歴は募集人が手帳等にメモを残し、事務所に帰ってから代理店システムに入力していました。今回の機能では、カレンダーの予定と対応履歴を連動させることができるため、募集人の予定とお客さま対応を効率的に管理することが可能になりました。

カレンダーはプルダウンやテンプレートにより、簡単に入力することができます。代理店内でお客さま訪問時に必ず確認することや、対応履歴に残すべき項目をあらかじめテンプレートとして登録しておくことで、お客さまの大切な情報の確認・入力漏れを防ぎます。

また、募集人の退職や担当者が変更となる場合にも、過去の対応履歴やお客さま情報の引継ぎ漏れを防ぎ、代理店として一貫したお客さま対応を実現し、代理店全体でお客さまをお守りします。

カレンダー

2022年12月 🔔 1 🍷

表示されているカレンダー
連絡...

月	火	水	木	金	土	日
28	29	30	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	31	1
2	3	4	5	6		

+
予定登録

予定登録

✕ 予定新規登録 保存

日時 必須

終日・時間指定なし

開始

2022年11月30日(水) 📅 15:00 ▼

終了

2022年11月30日(水) 📅 15:00 ▼

繰り返し 必須

繰り返ししない

繰り返しを設定する

Point1

カレンダーに登録した予定と
対応履歴が連動

メモ

例) 鈴木さん訪問

テンプレートを選択する

Point2

テンプレートやプルダウン
で入力が簡単

🔍 契約手続き 編集

テンプレート名
契約手続き

内容

- 【手続きしたお客さま】
- 【種目】
- 【証券番号】
- 【募集方法】
- 【提案内容】
- 【その他】
- ・ドラレコ確認
- 【意向確認】

このテンプレートを選択する

4. 今後について

今年度中に、動画配信機能のデザインと操作性をアップデートし、代理店のお客さまに対する動画を活用した情報発信・接点構築を従来以上に支援します。これにより、お客さまに保険の仕組みを動画で説明することで、「保険はわかりづらい」という概念を払拭します。

また、今後はお客さまの情報をAIで分析し、最適な補償内容を代理店に通知することも検討しています。AIからおすすめされる補償内容とお客さまのライフスタイルを踏まえ、代理店がお客さまに送付する動画を選定するなど、人とデジタルの力を融合し、お客さま一人ひとりに真に必要な保険をわかりやすく提案し、目に見える安心感をお届けしていきます。

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。