

2023年7月18日
 損害保険ジャパン株式会社
 SundaySky, Inc.

事故対応におけるパーソナライズド動画の提供開始

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）はお客様対応の品質向上を目指し、自動車事故に遭われたお客様向けにパーソナライズド動画※の提供を2023年7月から開始します。米SundaySky, Inc社の提供するパーソナライズド動画ソリューションを活用し、お客様にいつでも・どこでも・何度でもご視聴いただける動画の提供を行います。これにより、お客様への提供価値を更に高めます。

※ お客様一人ひとりの契約内容に合わせて保険に関する情報を分かりやすくご案内するための動画

1. 背景・目的

損保ジャパンの事故担当者は事故に遭われたお客様に対して、電話での口頭説明やメール・LINE等のメッセージングツール、書面を通じて保険金請求のお手続きの流れや次契約の保険料への影響等についてご案内をしてきました。

しかし、自動車保険の等級制度は複雑であり、事故時にご提出いただく書類も多いことから、お客様からもご説明の方法に関してご要望をいただいていた。

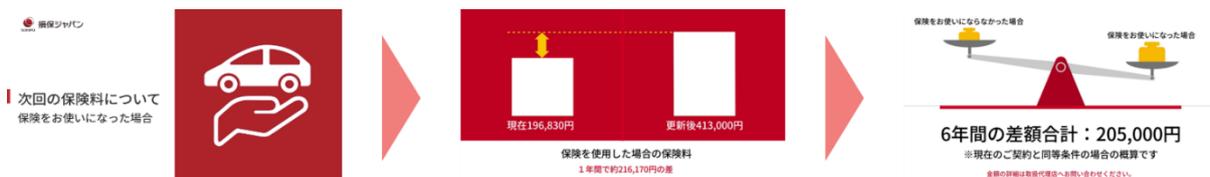
口頭やテキストだけでは分かりにくい説明を、よりお客様にとって分かりやすくご案内するための手段を模索しているなかで、パーソナライズド動画の導入を決定しました。

これまでの説明方法に動画を加えることにより、お客様のご理解を深めていただくとともに、電話等でのご説明を省略することで、事故対応担当者がより丁寧な対応の時間を創出することを目的としています。

2. 概要

事故により保険金の請求をご検討されているお客様向けに、ご契約内容に合わせた動画を生成し、ご希望に応じてメール・LINE等のメッセージングツールを用いて事故担当者よりURLリンクをお送りします。お客様はお手持ちの端末（PC、スマートフォン等）からご自身の都合に合わせて動画をご視聴いただけます。現在、動画の作成対象としているのは、特にお客様にとって分かりにくい「自動車保険の使用における翌年度以降の保険料への影響」についてです。動画のラインアップは順次増やしていく予定です。

【動画イメージ】



3. 導入効果

損保ジャパンの事故担当者からお送りした動画のURLから、お客さまはワンクリックでいつでも・どこでも・何度でも確認することができ、お客さまのご理解を深め、満足度の向上につながります。

また、今まで将来保険料差額等の説明に事故担当者が費やしていた時間を、お客さまがご不安に思っていることにより一層寄り添うことで、ご不安を解消する時間創出を図ります。

4. 今後の取組みについて

損保ジャパンは、人とデジタルのハイブリッドによるお客さま対応によってエフォートレスな顧客体験を実現し、お客さまにとってより利便性、満足度の高いサービス提供をし続けていきます。

以上