

2020年10月13日
損害保険ジャパン株式会社

中小企業向け会員制サービス『サクセスネット』のリニューアル ～デジタル技術を活用した中小企業のお客さまとの接点強化～

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「当社」）は、中小企業のお客さま向けの会員制サービス『サクセスネット』を2020年10月にリニューアルし、中小企業のお客さまとのデジタル接点を強化することで新たな価値を提供していきます。

<サクセスネットの概要>

中小企業のお客さまの経営に役立つ情報の提供と事業発展、福利厚生充実とリスクマネジメント体制の向上などを図ることを目的として、当社と第一生命保険株式会社が共同運営する会員制の無料サービスです。

ビジネス情報、ビジネス支援、自己啓発、福利厚生の各分野に関する豊富なサービスの提供を行っています。

1. 背景・目的

デジタル技術の進歩により、中小企業のお客さまが持つ悩みや関心事をインターネットなどのデジタルツールで収集し、必要な情報を適時に電子メールで自動配信することが可能となりました。また、モノ消費からコト消費へと商品・サービスから得られる経験・体験を重視する消費行動への変化や、コロナ禍における「新しい生活様式」への対応など、お客さまを取り巻く環境やニーズは多様化しています。

これらの背景を踏まえ、当社は中小企業のお客さまとのデジタル接点を強化し、そこから得られるお客さまのニーズをタイムリーに代理店へフィードバックすることで、当社によるデジタル接点と全国の代理店による対面・オンライン会議・電話などによるリアル接点を融合し、お客さまへ寄り添い、感動を届けることができる代理店・保険会社を目指します。

2. サクセスネットのリニューアルの概要

(1) リニューアルにより実現すること

社会情勢の変化をとらえ、以下のような情報・サービスをお客さまに提供します。

| | 新しい取組みの例 |
|---|---|
| ① | 企業における新型コロナウイルス感染防止対策をメール配信する。 |
| ② | 台風接近前、お客さまへ台風対策ワンポイント情報のメールを配信し、通過後はお客さまへ保険金請求に必要な手続きをメールでご案内する。その対応状況やお客さまの反応を代理店へ共有し、保険金請求手続きをサポートする。 |
| ③ | 広範囲な停電が発生した際には、停電事故による利益損失等を補償する商品があることをメールでご案内する。メール上の関連資料を閲覧いただいたお客さまの情報を、代理店へ共有し、最適な保険提案につなげる。 |

| | |
|---|---|
| ④ | 地震発生後、サクセスネットへBCP（事業継続計画）の策定方法や、耐震・制振対策、地震による損害を補償する保険などに関する情報を積極的に掲載し、当該情報を一定程度以上閲覧したお客様の情報を代理店へ共有し、お客様の地震対策を支援する。 |
| ⑤ | お客様の属性（業種・企業規模など）や閲覧履歴、検索した内容から興味・関心を察知し、関連する記事やサービス、保険商品に関する情報を提供（メールの配信・サクセスネットの閲覧時に表示）し、希望するお客様には代理店が詳細な説明を行う。 |

（２）保険商品とサクセスネットの一体化

上記（１）のような体験を、多くの中小企業のお客様へお届けすることを目的に、当社の中小企業向け商品のビジネスマスター・プラスの申込手続きと同時にサクセスネットの会員登録ができる仕組みとします。

<ビジネスマスター・プラスの概要>

中小企業が抱えるさまざまなリスク（物損害・賠償責任・労働災害・休業損失）を包括的に補償するパッケージ型商品です。必要な補償を自由に選択することができます。また、補償の対象となる物件等の明細を不要とするなど、加入手続きを簡素化していることも特長です。

（３）今後の展開

①会員同士のビジネスマッチング

サクセスネット会員同士のビジネスマッチングの場を提供する予定です。お客様のビジネス機会を創出し、事業発展につながるプラットフォームとの協業を検討しています。

②サービスメニューコンテンツの強化

SOMPOグループによる中小企業のお客様の安心・安全・健康に資するサービスメニューを強化するとともに、SOMPOグループ以外のプラットフォームやサービスプロバイダーとの連携により、社会情勢の変化に対応したコンテンツを提供していきます。

以上