

2017年 セレント・アジア・モデルインシュアラー受賞

東京海上日動火災保険株式会社(社長 北沢 利文、以下「当社」)は、米国のコンサルティング企業 Celent(本社:米国マサチューセッツ州ボストン、オリバーワイマングループカンパニー 以下「セレント社」)が主催する「2017年 セレント・アジア・モデルインシュアラー」において、「デジタル&オムニチャネル」の部で受賞し、また、部門をまたがった最高賞である「アジア・モデルインシュアラー・オブ・ザ・イヤー」に日本の保険会社として初めて選定されましたのでお知らせいたします。

セレント・アジア・モデル・インシュアラーは、金融業界専門のコンサルティングファームであるセレント社が、2011年から毎年行っている、アジアの保険会社の中で優れたIT活用の取組みを表彰するアワードです。

このアワードには5つのカテゴリがあり、当社は「デジタル&オムニチャネル」の部で入賞するとともに、カテゴリをまたがった最高賞である「アジア・モデルインシュアラー・オブ・ザ・イヤー」に日本の保険会社として初めて選定されました。



【授賞式の模様】



<受賞取組>

以下の一連の取組みについて受賞いたしました。

代理店向けモバイルシステム	代理店向けに展開しているスマートフォンアプリで、顧客情報閲覧や音声認識による顧客対応履歴記録、代理店ネットワークシステムと同期したスケジュール共有などの機能をもち、お客様により適切かつ迅速なサービスの提供が可能となります。
パーソナライズド動画*	自然災害のリスクに対する防災情報やお客様ご自身の補償内容、担当代理店の連絡先等について、個々のお客様向けにカスタマイズした動画を配信しています。
AIを活用した照会応答システム	社員がお客様や代理店からの照会に迅速に答えられるよう、自然言語による質問をAIが解釈し、該当する情報を膨大なQ&A集やマニュアルから検索して表示する新しい照会応答システムを開発し、全店に展開しています。

* 2016年9月16日ニュースリリース「東京海上日動 台風・集中豪雨への備えをパーソナライズド動画で配信」ご参照。

<受賞理由>

「代理店とともにお客様に安心・安全を提供する」という企業理念のもと、1991年の代理店オンライン導入以来一貫して代理店業務のデジタル化に取り組んできたこと、「AI」をはじめとする新しい技術についても、代理店業務のデジタル化の取組みにおける位置づけを明確にした上で導入していることなどが評価されました。

当社は今後もテクノロジーを活用したイノベーションを通じてお客様に「安心・安全」を提供してまいります。