

2018年10月11日

株式会社 NTT ドコモ

東京海上日動火災保険株式会社

保険レコメンデーションの AI 化と保険プロセスのフルデジタル化に向けた検討を開始 ～「ケータイに任せる保険」へ～

株式会社 NTT ドコモ（本社：東京都千代田区永田町 2-11-1、代表取締役社長：吉澤和弘、以下、ドコモ）と東京海上日動火災保険株式会社（本社：東京都千代田区丸の内 1-2-1、取締役社長：北沢利文、以下、東京海上日動）は、包括業務提携に基づき、本日、「保険レコメンデーションの AI 化」ならびに「保険プロセスのフルデジタル化」に向けた検討を開始することについて、合意いたしましたのでお知らせいたします。

本合意の趣旨

ドコモは、中期戦略「beyond 宣言」に基づき、FinTech を活用し「社会課題の解決」と「ライフスタイル革新」を実現する、新たな金融サービスを提供してまいりました。

一方、東京海上日動は、「To Be a Good Company」をめざし、お客様と社会のあらゆる「いざ」を支える存在として、先進的な保険サービスを提供してまいりました。

また、両社はこれまで、2010 年に合意した包括業務提携に基づき、お客様の安心に最大限貢献することをめざして、生活インフラとして定着した携帯電話と、「安心と安全」を提供する保険サービスとを連携させ、1 日単位で契約できる「ドコモ ワンタイム保険」を提供し、「ケータイする保険」を実現してまいりました。

今日、お客様の価値観は多様化しており、保険契約にあたっては、対面でコンサルティングを受けて契約したいというニーズが存在する一方で、インターネットを使いこなす世代を中心に、スマートフォンを通じて必要なときに簡便に契約したいというニーズも出てきております。

こうしたニーズに応えるため、これまで培った両社のノウハウを融合し、保険を「わかりやすく」「入りやすい」ものに進化させ、これまで保険に馴染みのなかった若い世代でインターネットやスマートフォンに慣れ親しんだお客様が、初めての保険にスムーズに加入できることをめざします。将来的には、スマートフォンを通じて取得・分析したお客様の状況や、お客様のご予算等にあわせて、AI が個々のリスクに基づいたお勧めの保険を提示する仕組みを確立し、「ケータイする保険」から「ケータイに任せる保険」への進化をめざします。

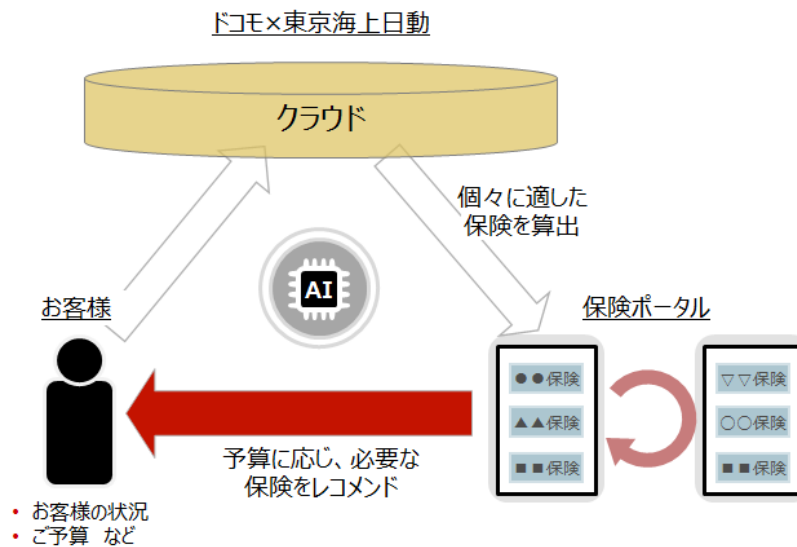
両社は、これらの取り組みを通じて、お客様の生活の質の向上に加え、社会課題の解決をめざし、更に連携を深めてまいります。

本合意の詳細

1. 保険レコメンデーションの AI 化

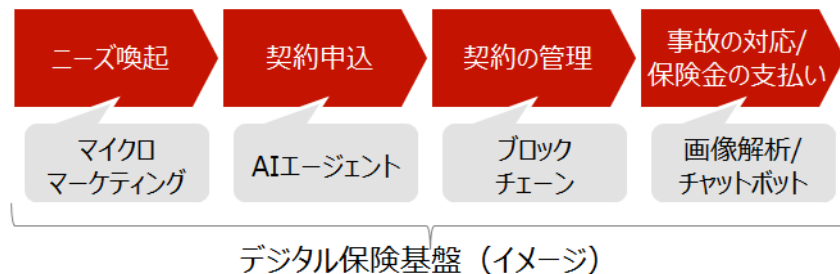
時代とともにお客様の価値観が多様化する中で、保険に関するニーズもまたさまざまに変化してきております。当該ニーズに対応する為、スマートフォンを通じて個々のお客様にお勧めの保険を、AI を活用して提示するサービスの実現に向けて検討をすすめます（2019 年度上期にサービス開始予定）。具体的には、既存の保険商品の組合せに留まらず、お客様の状況やご予算にあわせた最適な補償内容や保険料の配分を AI を活用して推奨することを検討しています。

ドコモが保有するテクノロジーや顧客基盤と、東京海上日動の多様な保険商品を組み合わせることで、「AI 時代の新たな保険の提供の形」をめざします。



2. 保険プロセスのフルデジタル化

保険レコメンデーションの AI 化の取組みにおいて、お客様がスマートフォン上で、保険のご加入から保険金のお受け取りまでの全プロセスをオンラインで完結し、「いつでも」「どこでも」「簡単」「便利」にお手続きできるデジタル保険基盤の構築に向けた検討をいたします。また、昨今頻発する広域自然災害の際に、本基盤をご活用いただけるような各種サービスの導入もあわせて検討してまいります。

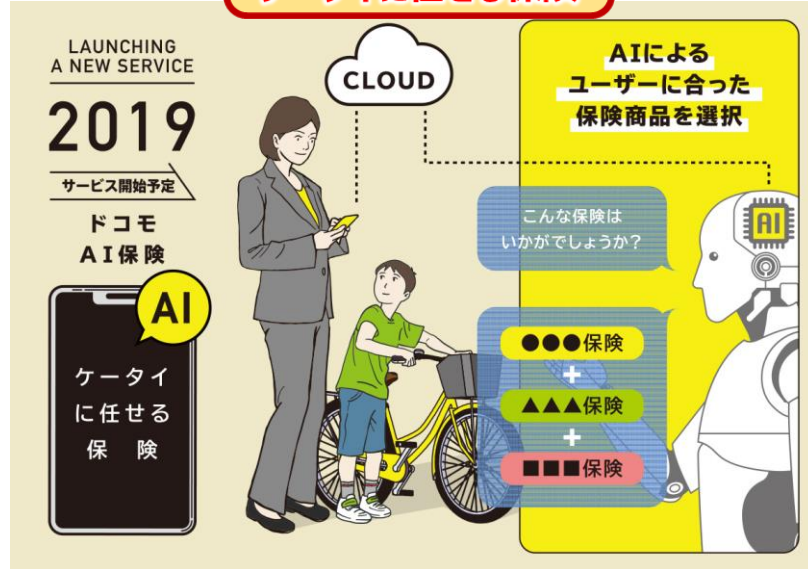


両社はこれらの取組みを通じて、お客様へ AI 時代における新たな保険のユーザーエクスペリエンスをご提供していきたいと考えております。

参考) 開発コンセプト

- ケータイが、お客様の状況から必要な保険を察知し、自動的におすすめの補償を提案する。
- ケータイに任せておくだけで、安心。手続きも簡単。

ケータイに任せる保険



ケータイする保険



ケータイの保険



端末の進化・NWの進化 (5G) ・UIの進化・保険の進化