

デジタルを活用した代理店ビジネスの更なる付加価値向上に向けて ～第一弾:モバイルエージェントの大幅リニューアル～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 北沢 利文、以下「当社」)は、対面を中心とした代理店とお客様のリアル接点に、新たなデジタル接点を融合させ、お客様の多様なニーズ・嗜好に、リアルとデジタル両面で快適かつ付加価値高いご提案・サービスを展開できる代理店ビジネスモデルを目指しています。

その取り組みの第一弾として、現在のお客様向けスマートフォンアプリ「モバイルエージェント(※)」を刷新し、お客様との新たなデジタル接点の浸透を図り、代理店がお客様に対して、スマートフォンアプリを通じて様々なご提案やサービスを提供できる体制を構築してまいります。

(※)保険に関する日常的なサポートから万が一の事故時まで便利な情報や機能を集めたスマートフォンアプリ。当社および東京海上日動あんしん生命保険株式会社のご契約者はもちろん、ご契約者以外の方でもご利用いただくことが可能です。

1. 背景・目指す姿

近年、消費者ニーズの多様化やテクノロジーの進展に伴い、テクノロジーを活用したお客様のニーズの的確な把握や、最適な商品・サービスのご案内がより重要になってきています。

このような中、当社は中期経営計画「To Be a Good Company 2020」において、新たなテクノロジーの活用により、商品・サービスの高度化を図ることを目指しており、代理店ならではの高い専門性と、温かみのある対応を、テクノロジーを活用して、お客様により効果的にお届けする力を強化したいと考えております。

お客様を取り巻く様々な環境変化や、デジタル技術の進展を着実に捉え、最適なソリューション・仕組みで代理店の業務変革をサポートし、これからも当社の代理店がお客様から選ばれ続けることを目指して取り組みを進めて参ります。

2. 目指す姿実現に向けた主な取り組み

お客様それぞれの状況を踏まえた One to One の付加価値高い提案・サービスの提供と、当該提案・サービスを通じた CX の飛躍的な向上を実現すべく、以下3つの大きな仕組みを導入してまいります。また、導入したそれぞれの仕組みをシステム連携させることで、従来の契約・サービス単位という考え方から脱却し、お客様単位での対応・サービスを実現してまいります。

- ① お客様との新たなデジタル接点である新モバイルエージェント・マイページの機能拡充
- ② 契約・事故・カスタマーセンター・リアル接点(対面等)・デジタル接点(モバエー・マイペ等)など、社内・代理店全ての情報をお客様単位に統合・集約する仕組みの導入
- ③ 新機能を加えて大幅リニューアルした新代理店システムの導入

上記により、従来からの代理店の強みや付加価値を更に強化し、デジタルを活用した代理店ビジネスモデルの構築によって持続的な成長につなげてまいります。

3. 第一弾:「モバイルエージェント」大幅刷新

上記2. 取り組みの第一弾として、2019年1月17日より、従来からご提供しておりました「モバイルエージェント」の機能を大幅刷新することといたしました。これまではお客様が事故に遭われた際の機能が中心のアプリでしたが、新たに、お客様が日常的に生命保険と損害保険をパッと簡単に管理できる機能を追加いたします。契約時にお客様にモバイルエージェントをインストールしていただくことで、代理店とお客様のデジタル接点構築の第一歩といたします。

【2019年1月に導入するモバイルエージェントの主な機能等】

	機能名	機能の詳細
1	カメラで保険を簡単に登録・管理！ NEW 2019/01 予定	他社契約も含めて、証券等をカメラで撮影するだけで、AI-OCRが補償内容を自動で読み取り。読み取った内容から保険内容をわかりやすく自動で整理。 紙で保険証券を保管する時代から、スマホで持ち運ぶ時代に！
2	万が一の事故や災害発生時をサポート！ New 2019/04～随時	万一の事故時に位置情報等を活用して、よりスピーディーかつ的確な事故対応をサポート。 広域災害時には、お客様に保険金のご請求がないかの確認をPUSH配信。 加えて、保険証券がお手元になくても、登録した保険情報からスムーズに保険金のご請求が可能に！
3	One to Oneの情報配信！ NEW 2019/04～随時	お客様ごとの加入状況等に合わせたお知らせ・レコメンド情報をPUSH配信。 より詳細な内容が知りたい場合には、そのままアプリでスムーズに代理店にご連絡いただけます！



2019年1月リニューアル予定の
モバイルエージェント

※上記2. の機能に加えて、チャットボットを使った代理店への相談機能や、保険の疑問を簡単に検索できる機能、アプリ内で代理店とチャット形式でやり取りできる機能も今後検討・追加していく予定です。

以上