

2020年9月18日
東京海上日動火災保険株式会社

オンライン商談手続きの導入

～オンラインで、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結する、新たなお手続きの開発～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬 伸一、以下「東京海上日動」)は、2020年12月から「オンライン商談手続き」を導入しますので、お知らせします。

Web会議アプリを利用した保険のご提案・ご説明から、スマホ等によるご契約申込み手続きまでの全てをオンライン上で行い、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結できる仕組みです。

1. 背景

新型コロナウイルスの感染拡大により、損害保険業界においても、非対面での保険のご説明・ご提案やご契約申込み手続きを希望されるお客様ニーズへの対応が求められています。

当社では、従来から Web 会議アプリを利用した保険のご提案やご説明を実施しておりました。一方、ご契約の申込み手続きについては、ご提案・ご説明とは別に、紙の申込書を送付した上で、署名・捺印または Web でのお手続きを行っており、オンラインで商談を行いながら、シームレス・ペーパーレスにお申込みを完結する仕組みはありませんでした。

2. 今回導入する仕組み

Web 会議アプリを利用してご提案・ご説明をした後に、当社からお客様に QR コードやメールにて申し込み手続きが完了できる URL のご案内を行います。お客様は案内された QR コードや URL にスマホ等からアクセスすることで、ご契約の申込み手続きまでの全てをオンライン上で行うことができ、シームレス・ペーパーレスで快適にご契約の手続きを完結できるようになります。

【対象契約】自動車保険契約(個人のご契約に限ります)

【対象範囲】新規・更新のご契約

※イメージ図



3. 今後について

お客様のニーズを踏まえ、このような取組みを自動車保険以外の種目にも順次拡大していきます。また、AI などの新しいテクノロジーを組み合わせることで、お客様のご意向に沿った提案や、安心・安全につながる効果的なアドバイスの提供を実現します。

これらの取組みを通じ、代理店の非対面での提案力を一層強化し、お客様への新たな価値体験の提供・CX 向上につなげていきます。

当社は、新しい生活様式、多様化するニーズに応え、お客様に安心・安全をお届けしてまいります。

以上