

お客様と保険代理店をデジタルとリアルでつなぐ 保険相談予約システムおよび自動車保険オンライン申込システムの提供開始

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「当社」)は、2023年6月よりオンライン保険相談予約システム「Agent+」の提供を開始しました。また2023年12月には自動車保険オンライン申込システム「e-Auto」の提供開始を予定しています。デジタル技術の活用による快適な顧客体験と、人の力による付加価値の高い保険サービスのベストミックスを追求し、より多くのお客様に安心・安全をお届けしてまいります。

1. 背景

近年、デジタルトランスフォーメーションの進展を背景にお客様のニーズは多様化しています。「保険商品・サービスについては専門家に相談したい」「事故対応などについては人を介したアフターフォローを期待する」といったニーズがある一方で、保険の契約手続きに関してはオンラインを活用してより利便性を求める声を頂戴しています。このような環境を踏まえ、デジタル技術で人による付加価値を更に高めるオムニチャネル販売モデル※「Agent+」および「e-Auto」の提供を開始することといたしました。

※ オンラインとリアルで複数の販売経路を有し、顧客ごとに最適な体験を提供する仕組み

2. オムニチャネル販売モデルの概要

(1) オンライン保険相談予約システム「Agent+」

当社専用サイトより、お客様がオンラインでご自身のニーズに合った保険代理店や募集人を検索し、気軽に相談予約ができます。自動車保険や火災保険、傷害保険などを対象としており、保険のプロである募集人に幅広く相談が可能です。Agent+は2023年6月より提供を開始しています。

(2) 自動車保険オンライン申込システム「e-Auto」

e-Autoは保険代理店のHPから、いつでもどこでも自動車保険の新規申込をオンラインで完結できる仕組みです。手続き中の補償等に関する質問は、チャットやビデオ通話ツールを通じて相談が可能です。

e-Autoは2023年12月の提供開始を予定しています。

〈オムニチャネル販売モデルのイメージ〉



3. 今後について

本取組を通じて得られた知見やお客様ニーズをもとに、当社は今後も顧客体験の一層の向上を目指し、保険商品をもっと分かりやすくご理解いただくためのデジタルコンテンツの拡充や、対象商品の拡大などを検討してまいります。

また、保険代理店のデジタル活用支援にも一層注力し、より多くのお客様に「プロの解決力」による「安心・安全」をお届けしてまいります。

以上