

～“わからない”を、“あんしん”に変える。～ 保険なんでもポータルサイト「HOKENO(ホケノ)」の提供開始

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 城田 宏明、以下「当社」)は、2024年11月26日より保険なんでもポータルサイト「HOKENO(ホケノ)」の提供を開始します。最新のAI技術と豊富なデータの分析に、保険の専門家である代理店の高品質なコンサルティングサービスを組み合わせることで、お客様一人ひとりのニーズに寄り添った、快適で納得感のある保険体験を実現してまいります。

1. 背景

当社は従来、様々な方法でリスクや保険に関する情報を発信してきましたが、近年のデジタル化の進展やライフスタイルの多様化に伴い、よりパーソナライズされた情報へのニーズが高まっています。また、リスクが多様化・複雑化している中、保険商品に馴染みのないお客様にも、わかりやすく、最適な選択肢をご案内していくことは、ますます重要であると考えます。

こうした認識のもと、当社は最新のAI技術と豊富なデータの分析に、保険の専門家である代理店の高品質なコンサルティングサービスを組み合わせ、お客様の快適な「リスクの理解・保険の検討」をサポートするポータルサイト「HOKENO(ホケノ)」を開発いたしました。

2. 「HOKENO(ホケノ)」の特徴

HOKENOは、「“わからない”を、“あんしん”に変える。」ことをミッションとして掲げ、保険をもっとお客様にとって分かりやすく、身近なものに変えてまいります。HOKENOの名称には、事故が発生するまで重要性を認識しにくい保険(HOKEN)という商品をシンプルにすることで、お客様一人ひとりに合ったリスク管理方法の正解＝〇(マル)を、一緒に見つけていくことができる存在でありたいという思いが込められています。

HOKENOの主な特徴は以下の通りです。

- 豊富なリスク関連情報
リスクや保険商品に関する情報に加え、一般ユーザーの保険加入状況やお客様自身のリスクプロファイルを理解することができるサービスを提供し、シンプルに保険商品を説明することで直感的に保険商品を理解いただけるサービスを目指してまいります。
- 「カンタン」で明確なプロセス
お客様の「わからない」を少なくしていくため、一般的なオンラインサービスよりも入力項目を減らすことで、「リスクの理解・保険の検討」に関わるプロセスをより「カンタン」にしてまいります。例えば、現在の保険証券をアップロードすることで保険の見積もり・プラン作成ができる機能*をご提供いたします。
*自動車保険、火災保険、生命保険から提供を開始し順次対象を拡大してまいります。
- オンライン完結と相談サポートの両立
情報収集や加入手続きをオンラインで完結できる利便性をご提供しながら、お客様のニーズに応じて保険の専門家である代理店が最適な保険プランをご提案する対面型の無料個別サービス「ホケノカウンター」もご提供いたします。オンライン面談にも対応し、お客様の好みに合わせた柔軟な保険の検討を実現します。

3. HOKENO(ホケノ)の概要

● 第一弾提供サービス

提供開始時期	第一弾 2024年11月26日	
サービス内容	①「ホケノのほけんナビ」	年代、性別などのユーザー情報を選択することで、お客様と類似したユーザーの一般的な保険加入状況をご確認いただけるサービスです。
	②「保険相談予約(ホケノカウンター)」	全国約200店舗あるホケノカウンターにおける無料保険相談をご予約いただけるサービスです。オンライン面談にも対応しておりますので、ご自宅からでも気軽に保険相談をすることができます。
	③「オンラインプラン作成依頼」	自動車保険、火災保険、生命保険について、現在の保険証券などお見積もり条件が分かる書類をアップロードし、簡単なユーザー情報を入力いただくことで、プロが作成する提案書をメールで受け取ることができるサービスです。自動車保険、火災保険は、オンライン上でそのまま加入いただくことができます。

<画面イメージ>



● 第二弾提供サービス

提供開始時期	第二弾 2025年2月(予定)	
サービス内容	④「リスクタイプ診断」	リスクの傾向に関する質問にご回答いただくことで、ユーザーを7つのリスクタイプに分類し、特徴を診断するサービスです。ユーザーのタイプに応じて、保険商品選択時の注意ポイントやホケノサービスの利用方法等のアドバイスを受けることができます。
	⑤「ホケノマガジン」	リスクに関するニュースやコラムを発信するサービスです。保険、リスクソリューション、資産運用、各種ランキングやユーザー意識調査など、リスクに関わるさまざまな情報を提供してまいります。
	⑥「HOKENO Biz」	法人のお客様向けに、法人版の「保険診断」、「保険相談」、「オンラインプラン作成依頼」、「情報発信サービス」などを提供していく専用サイトです。法人に特化した情報、サービスを提供することで、法人のお客様のリスクマネジメントをより効果的かつ効率的にしていこうと目指してまいります。

<画面イメージ>

トップ画面



リスクタイプ診断



ホケノマガジン



HOKENO Biz



4. 今後の展望

HOKENOは、第一弾として「ホケノのほけんナビ」、「保険相談予約(ホケノカウンター)」、「オンラインプラン作成依頼」のサービス提供を開始し、第二弾として2025年2月に「リスクタイプ診断」、「ホケノマガジン」、法人向けサービス「HOKENO Biz(ホケノ ビズ)」の提供を開始する予定です。本サイトは「わからないを、あんしんに変える。」ことをミッションにしており、今後もAI技術の活用と豊富なデータの分析を通じて、保険を分かりやすくする個別ソリューションの拡充・拡大を目指してまいります。

以上