

申込みの手間を 80%削減！ LINE で保険加入ができるチャットボットをモビルスが開発 ～アニコム損保向けに初提供、保険業界のインシュアテック対応を支援～

コミュニケーション領域でAI連携ソリューションを開発するモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下、モビルス）は、「LINE」のトーク上から保険の見積り・加入申し込み・支払い手続きまでを可能にするチャットボットを開発、ペット保険シェア No.1*1 のアニコム損害保険株式会社（東京都新宿区、代表取締役社長：野田真吾、以下アニコム損保）向けに初提供しました。

モビルスは、得意とするAIチャットボット技術をベースとして保険会社のIT活用を支援し、保険業界のインシュアテック対応化を支えています。

*1 (株)富士経済発行「2018年ペット関連市場マーケティング総覧」調査より

◆ 保険業界で求められる技術革新、インシュアテック対応

日本の保険会社は、少子高齢化、人口減少、マイナス金利政策等により、経営環境がますます厳しくなっています。それに伴い、ここ数年、海外企業の買収も含め、積極的なM&Aによる業界再編も進んできました。また、加入者をとりまく環境としても、家族・親族・友人といった人間関係やコミュニケーションのあり方が大きく変化してきています。

そのような背景から、これまで丁寧な人手をかけ、「義理・人情・プレゼント（GNP）」が大切とされてきた保険サービスにも、業務効率化・コスト削減が求められるようになってきました。



そこで注目されているのが、保険（Insurance）とテクノロジー（Technology）を掛け合わせた「インシュアテック（InsurTech）」です。人工知能（AI）やIT、ビッグデータ解析など、高度なテクノロジーによって保険サービスを効率化し、さらに顧客体験を向上させることを目指す技術です。

◆インシュアテックの基本となる、AIチャットボットによる顧客対応の自動化

米国を代表するインシュアテック企業であるレモネード社（アメリカ・ニューヨーク、Lemonade, Inc.）は、AIによって煩雑な保険の加入・請求手続きを効率化することで毎月5ドルという低額からの保険契約を可能にしています。

同社のサービスを支えるのは、顧客がオペレーターを介さず、簡単に保険加入や保険金の請求手続きができるAIチャットボット。顧客対応の自動化によってコスト削減をはかり、結果として、顧客体験の向上と保険料の低減を両立するしくみです。

インシュアテック対応では、テクノロジー活用に積極的な海外の保険会社が先行しています。そんな中、アニコム損保は、2017年5月にLINEを通じた保険金請求サービスを業界で先駆けて提供するなど、日本におけるインシュアテック対応のリーディングカンパニーのひとつです。

今後、保険サービスのIT化の進展によって業界のボーダーレス化が加速し、グローバル競争が激しくなっていく様相です。その上で、国内外の先進的な保険会社が取り組むAIチャットボットは、保険業界の業務効率化および顧客サービスの向上に欠かせないインシュアテックの基本要素として、世界的に導入が進んでいく見込みです。

◆ チャットボットなら、煩雑な申込みを楽しい顧客体験にできる

手書きの申込用紙はもちろん、WEBフォームの申込みでも、保険の加入手続きは煩雑でわかりづらく、時間がかかります。顧客にとって手間であるだけでなく、せつかくの申込みを途中で離脱させる原因のひとつになっています。

アニコム損保のチャットボットでは、対話形式のナビゲートによって顧客の負担を大幅に解消し、従来の手続きと比べ、操作時間を80%程度*2削減することに成功しています。

チャットボットのシナリオは、顧客が直感的にわかりやすく、さらに手続き自体を楽しめるようによく工夫されています。

ここがすごい、アニコム損保のチャットボット

- 1 人気のペット種はワンタップで選択、性別・年齢等を入力すると申込可否を判断、すぐに見積りが提示される
- 2 お見積りをするとその情報を保持。途中で一度ストップしても、再度同じ箇所から手続きを再開できるような仕組みを構築している
- 3 保険証用のペットの写真をアップすると、ステップ表示とあわせて「がんばって！」と手続き完了までペットが応援してくれるほか、手続き完了時にはペットの写真付きお祝いメッセージが送られる
- 4 LINE ログイン機能を活用し、スムーズに個人情報の入力とクレジット情報の登録まで完了できる
- 5 手続き完了時には、保険加入者の証券番号が即時発行される

*2 アニコム損保調べ

サービス画面イメージ



LINE画面イメージ①



LINE画面イメージ②



お祝いメッセージイメージ

モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communicative AI Company です。AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現する「モビエージェント（<https://www.mobi-agent.com/>）」をはじめとして、AI とモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

所在地：東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名：モビルス株式会社

代表：石井 智宏

設立日：2011 年 9 月

事業：モバイルと人工知能を活用した、コミュニケーションと IoT ソリューションの開発

電話：03-6417-9523

ウェブ：<http://mobilus.co.jp/>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。