

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
TEL: 03-3259-3111(代表)
www.ms-ins.com

2021年2月24日

～募集から保険金お支払い等の保険手続きに関するプロセスをEnd to Endでデジタル化～ 「MS1 Brain リモート」の提供開始

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：原典之）は、本日より、AIを搭載した代理店営業支援システム「MS1 Brain」の機能を拡張し、お客さまと代理店間のスマートフォン等での新たなデジタル接点である「MS1 Brain リモート」の提供を開始します。

新型コロナウイルスの影響による新たな生活様式の定着と急速なデジタル化に伴う環境変化に適応し、お客さまと代理店間でメッセージの送受信やWeb面談を行えるセキュアなコミュニケーションインフラに加え、非対面で保険手続きを行う仕組みを構築することで、新たなビジネスモデルを実現します。なお、本システムは、MS&ADシステムズ株式会社（社長：柳瀬俊也）が開発を担当しました。

当社は、お客さま体験価値（CX）の飛躍的な向上を実現するため、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、お客さまに信頼され選ばれ続ける保険会社を目指します。

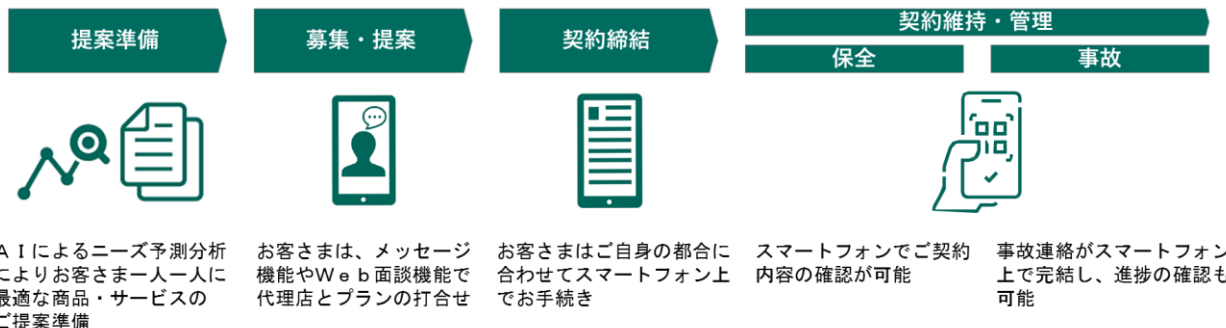
1. 開発の背景・目指す姿

当社は、中期経営計画「Vision 2021」の重点課題として、「デジタルイゼーション推進」を掲げており、先進デジタル技術を活用したお客さま体験価値（CX）の向上に取り組んでいます。この一環として、代理店が、AIによるビッグデータ分析にもとづき、お客さまに、より高品質なご提案や商品・サービスをわかりやすくお届けするためのサポート機能を有する「MS1 Brain」の提供を2020年2月に開始しました。

今般リリースする「MS1 Brain リモート」は、「MS1 Brain」の拡張機能として、募集から保険金お支払い等の保険手続きに関するプロセスをEnd to Endでデジタル化することで、お客さまの体験価値（CX）の飛躍的な向上を実現します。

また、お客さまに関する情報を分析・活用する機能を有する「MS1 Brain」との連動により、お客さまと代理店および当社間をビッグデータとAIで相互に連携し、ニーズを的確に把握することでお客さまへの最適な商品・サービスの提供を実現します。

<保険手続プロセスのデジタル化>



2. 「MS1 Brain リモート」の主な特長

(1) セキュアなコミュニケーションインフラ

お客さまは、当社が提供するセキュアなコミュニケーション環境上で、代理店とメッセージの送受信やWeb面談を行うことができます。

① メッセージ機能

お客さまは、時間や場所にとらわれず代理店と気軽にコミュニケーションをとることができます。また、セキュアな環境でメッセージや電子ファイルのやり取りを行うことができます。

② Web面談機能

お客さまは、代理店とまるで対面しているかのように保険提案や説明を受けることができます。また、面談中に資料や画面の共有ができます。

(2) 自動車保険の非対面手続き（自動車かんたんネット（リモート））

お客さまは、時間や場所にとらわれず代理店と相談した契約内容をもとに、ご自身の都合に合わせてスマートフォン上でお手続きを行うことができます。

< 「MS1 Brain リモート」のご利用イメージ >



お客さまと代理店はメッセージ機能やWeb面談でプランの打合せ

お客さまは画面からプランを選択

お手続き中にご契約者さま専用ページ*を登録

ご契約手続きが完了

(※) ご契約者さま向けインターネットサービス

3. 今後の展開

お客さまのニーズを踏まえ、対象の保険種目を順次拡大していきます。

以上