

火災保険サイトにおける「AIによる自動応答サービス」開始のお知らせ ～より高品質なデジタルサービスの提供により、お客さまの利便性向上を実現～

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：佐藤史朗、以下「セゾン自動車火災」）は、「じぶんでえらべる火災保険」（正式名称：組立式火災保険）の公式ウェブサイトにおいて、お客さまが24時間365日インターネット上で火災保険に関する疑問を自己解決できる「AIによる自動応答サービス」（以下「AIチャットボット」）を本日リリースしました。

1. 導入の背景・目的

セゾン自動車火災では、2018年7月から自動車保険のお問い合わせにおいてAIチャットボットを導入しています。2020年10月21日から「じぶんでえらべる火災保険」の新規お申込み手続きがインターネット上で完結できるようになったことを受け、本サービスの対象範囲を火災保険まで拡大し、お客さまの疑問に時間を問わず、インターネット上でお答えすることを可能にしました。お問い合わせ方法の拡充により、お客さまの利便性向上を図ります。

2. サービス内容

AIチャットボットとは、AI（人工知能）を活用した自動会話プログラムのことです。お客さまからのご質問に対して、当社データベース上に蓄積されたじぶんでえらべる火災保険に関する「よくあるご質問」の中から、お客さまのご質問内容に沿った回答を選択して、スピーディーにお答えします。

（1）サポート範囲

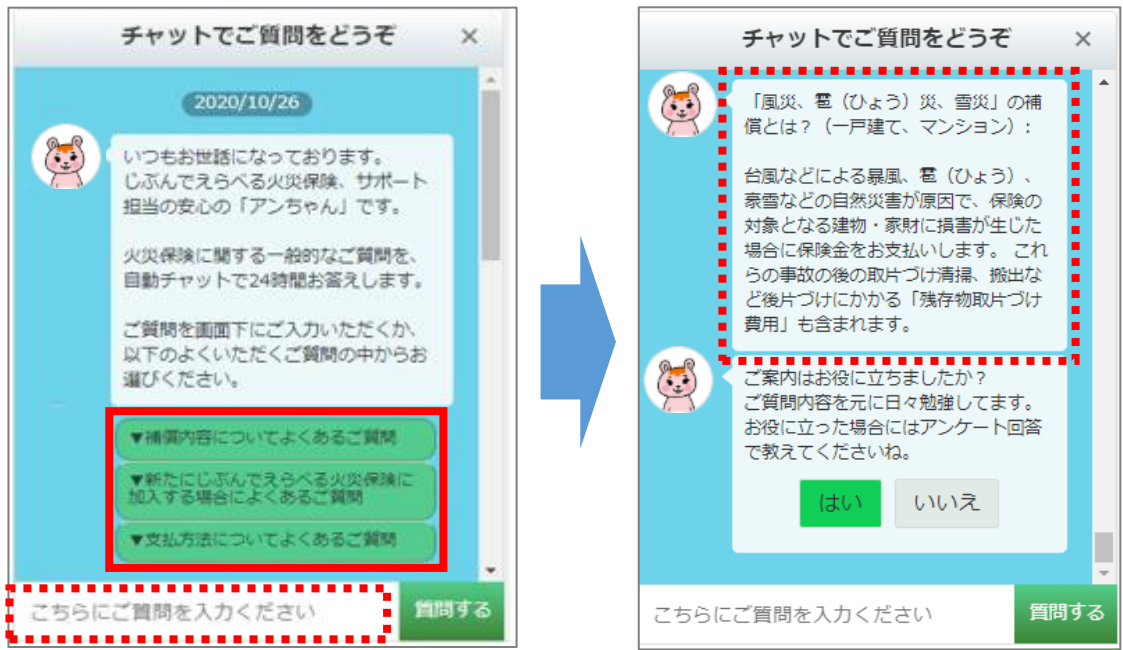
新規契約、契約内容の変更、満期更改時のお手続きに関するご質問

（2）イメージキャラクターとして『アンちゃん』が登場

「[お客さま本位の業務運営方針](#)」に掲げる、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します」を体現する『アンちゃん』が火災保険のAIチャットボットのイメージキャラクターとなりました。『アンちゃん』がお客さまからの質問にお答えします。




<AI チャットボット利用イメージ>

- ①よくいただくご質問の中から選択もしくはご質問内容を直接入力します。
- ②ご質問に対する回答が表示されます。



3. 今後の展開

セゾン自動車火災は、AI 学習機能と弊社の日々のメンテナンスにより、多くのお客さまからのご質問に対して納得感ある回答ができるように、リリース後も精度を高めてまいります。
また、今後もお客さまのニーズにあわせた利便性の高いサービスの提供と持続可能な社会の実現に貢献できるよう、各種サービスの開発・改善に努めてまいります。

<p>当社では、顧客志向経営の実践・拡大と社員個々の成長の好循環による新たな価値の創造を通じて持続的な成長を実現させ、SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献を目指しています。</p>	<p>主に貢献できるSDGsの目標</p> <table><tr><td data-bbox="877 1388 1037 1545"><p>11 住み続けられるまちづくりを</p></td><td data-bbox="1037 1388 1345 1545"><p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p></td></tr></table>	<p>11 住み続けられるまちづくりを</p> 	<p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p> 
<p>11 住み続けられるまちづくりを</p> 	<p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p> 		

以上