

2020年2月5日
セゾン自動車火災保険株式会社

「AIによる自動応答サービス（AIチャットボット）」リニューアルのお知らせ
～お客さまの利便性を向上させ高品質なサービスを提供します～

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：梅本武文）は、このたびお客さまが24時間365日インターネット上で自動車保険に関する疑問を自己解決できるツールである「AIによる自動応答サービス」（以下「AIチャットボット」）を一新しました。

1. 「AIチャットボット」リニューアルの背景

お電話やメールでのお問い合わせのみではなく、複数のお問い合わせ方法の提供によりお客さまの多様なニーズに対応するため、2018年7月からAIチャットボットサービスを導入しました。

このたび、インターネット上でのお客さまの自己解決サポートをさらに促進すべく、お客さまの利便性と満足度向上のためにAIチャットボットを一新することとしました。

2. 「AIチャットボット」の主なリニューアル内容

（1）応答機能の拡充

お客さまからのご質問に対して、AIがこれまでの学習により正しいと判断した回答を一問一答で回答するだけでなく、回答の候補を複数提示する機能を備えました。

これにより、お客さまからのご質問に対してさらに適切な回答をご提供できるようになり、様々な状況が想定されるお問い合わせに対しても、精度の高い回答が可能となりました。

（2）チャットボット起動ボタンの増設

これまでは、既にご契約いただいているお客さまを対象としたサービスでしたが、当社への加入をご検討中のお客さまにもご利用いただけるようサポート範囲を拡大するため、チャットボット起動ボタンを増設し、より多くのお客さまのニーズにお応えできるようになりました。

（3）イメージキャラクターとして新たに『ナットくん』が登場

当社の経営方針である「ブランドメッセージ※」に掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」を体現するキャラクターとして納得（ナットく）の『ナットくん』が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。

この『ナットくん』がお客さまの疑問を解決します。

お客さまのお役に立てるよう、いただいたご質問を元に日々勉強しています。

※ブランドメッセージ

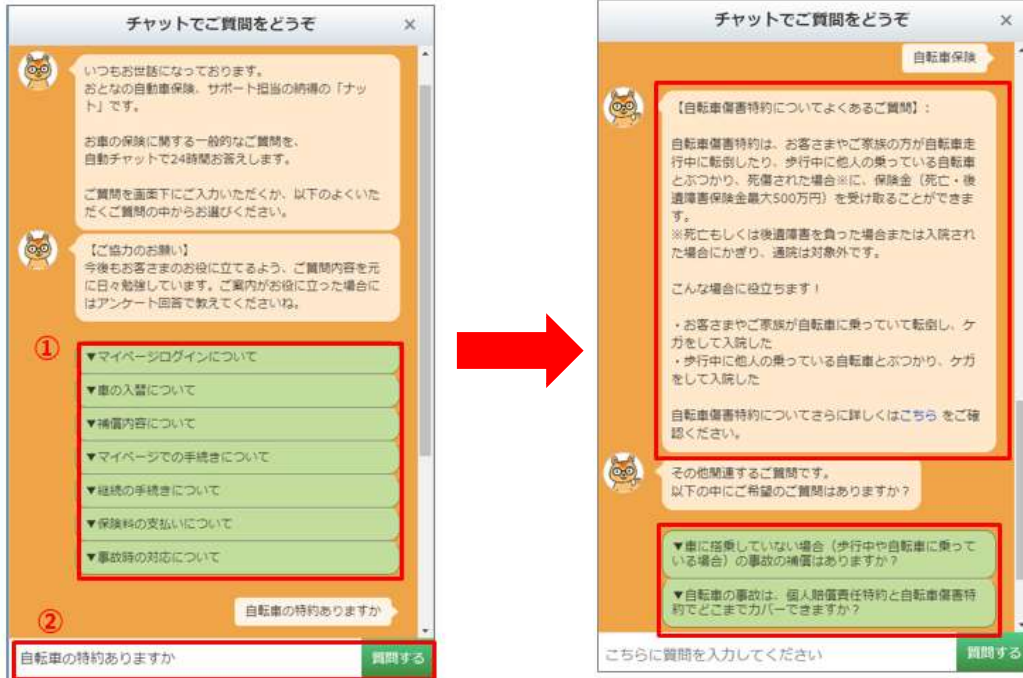
<https://www.ins-saison.co.jp/destination/>



3. 「AI チャットボット」の今後の取組み

学習機能と日々のメンテナンスから、より多くのお客さまからのご質問に対して正しい回答ができるように精度を高め、引き続き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に努めてまいります。

(参考) 実際のAI チャットボットの画面



①「よくあるご質問」の中から、
問い合わせたい内容の選択ができます。

②質問の入力フォームに、
自由にお問い合わせ内容を入力できます。
入力後、「質問する」ボタンをクリックします。

回答が表示されます。
回答内容によっては、関連する質問が表示されます。こちらをクリックすることで、お客さまのお知りになりたい内容に近い質問を参照することができます。

以上