

## ○ HIS と「海外旅行キャンセルサポート」の新補償を販売開始 三井住友海上 (23/4/26 ニュースリリース)

- ・ 三井住友海上は、株式会社エイチ・アイ・エス (以下、HIS) と共同で、「海外旅行キャンセルサポート」をリニューアルし、キャンセル原因を限定しない「プレミアムプラン」と現行商品の支払対象事由を拡大した「ベーシックプラン」の2プランを新たに開発した。
- ・ 国内・海外旅行における「キャンセルサポート」は、2019年の販売開始以降、累計100万人以上の顧客に加入いただいた。一方、コロナ禍においては、「学校行事の急な延期」や「コロナ感染が不安」といった、保険金の支払い対象外となるケースも発生した。今後、新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けが変更される政府公表等を踏まえ、海外旅行のさらなる需要回復が見込まれる。そこで、より安心な海外旅行を後押しし、経済活性化に貢献するために、HIS と共同で、ポストコロナ時代におけるお客さまのニーズに対応した新プランを開発した。
- ・ プレミアムプランはキャンセル原因を限定しない、幅広いリスクに対応する商品。旅行予約後に生じた予期せぬ何らかの事情により自己都合でキャンセルした場合、キャンセル料の70%を限度に保険金を支払う。例えば、同行者の急な予定変更に伴い、旅行を諦めた場合も補償の対象となる。
- ・ ベーシックプランは、急な出張や交通機関の遅延、体調不良に伴う通院等によるキャンセル原因に加え、顧客からの要望が多かった「学校行事・入学試験の日程変更」によるキャンセルを補償の対象事由に追加した。
- ・ 2023年5月末から、三井住友海上とHIS間で保険関連データの同期を開始する。本商品に加入した顧客の保険関連データがオンライン予約に合わせて連携されるため、保険内容に関する問い合わせや事故発生時のスムーズな顧客対応を実現する。また、顧客自身で加入内容の確認や変更、事故連絡等の一連の手続きをオンラインで簡単に行える保険マイページも今後リリース予定。

## ○ 損保、外部サイトを販路に (23/5/3 日経朝)

- ・ 大手損保で保険の売り方を見直す動きが広がってきた。ネット通販サイトなどで加入する「組み込み型」と呼ぶ海外で先行する手法で、代理店を通じた対面販売が主体の損害保険の営業でもデジタル販路の拡充を急ぐ。
- ・ 東京海上日動は不動産仲介を手掛けるジーエーテクノロジーズの投資用不動産サイトでマンションなどの購入者向けに火災保険を販売する。損保ジャパンはヤフーショッピングで自転車の購入者向けに、けがや賠償責任を補償する保険を販売する。三井住友海上はHISの予約サイトで旅行をキャンセルした際にかかる費用を補償する保険を販売する。あいおいニッセイ同和は、今後3年間でゴルフ場の予約サイトなどの外部サービスと組み、保険を販売する計画。組み込み型保険で若者との接点を増やす。
- ・ 組み込み型保険は保険料が比較的安く補償内容がシンプルな商品が多い。自動車保険などは代理店で対面での説明を求めるニーズも依然根強い。デジタルと対面を組み合わせた戦略の巧拙が国内損保の競争力を左右しそうだ。

## ○ 投資用不動産マーケットプレイス「RENOSY」内で組込型火災保険の提供を開始 東京海上日動（23/5/8 ニュースリリース）

- ・ 株式会社 GA technologies、東京海上日動、株式会社 Finatext は、国内の不動産業界および保険業界において初となる、オンラインの投資用不動産サービス上で組込型の火災保険に申込・加入できる仕組みを共同開発した。GA technologies が運営するネット不動産マーケットプレイス「RENOSY（リノシー）」の投資用不動産購入者向けに 2023 年 5 月から提供を開始する。
- ・ 投資用不動産の購入者は、融資を受ける際に火災保険の加入が必要となるケースが多く、顧客から「シンプルかつ効率的に火災保険に加入したい」といったニーズをいただいていた。投資用不動産の購入者が抱えるニーズに応えるため、不動産投資にまつわる手続きの効率化・デジタル化を進めている GA technologies と、デジタルを活用しながら保険商品・サービスを提供している東京海上日動、オンライン完結型保険やエンベデッド・インシュアランスの開発・販売を可能とする SaaS 型のデジタル保険システム「Inspire」を提供する Finatext の 3 社で連携し、投資用不動産の購入者向けにオンラインのサービス上で火災保険に加入できる仕組みを共同開発した。
- ・ 本商品の提供によってオンライン上でシームレスな顧客体験の提供が可能となり、顧客の利便性の向上に加えて手続き漏れなどのリスク低減を見込んでいる。
- ・ テクノロジーの進展やオンラインを活用したビジネスモデルが普及する中、商品・サービスを購入する顧客の意識やプロセスは大きく変化している。こうした中、オンライン上で提供される商品・サービスに保険商品を組み込み、一つの商品・サービスとして提供する組込型保険（エンベデッド・インシュアランス）が、利便性高く保険加入できる仕組みとして注目されている。

## ○ 国内初となる避難所へのモバイルバッテリー無償提供スキームを構築 あいおいニッセイ同和 (23/5/8 ニュースリリース)

- ・ 近年、スマートフォンは情報収集やコミュニケーションにおいて不可欠な存在であり、とりわけ災害発生時には SNS 等を通じて災害に関する情報を入手する手段として、重要な役割を担っている。一方、約 7 割の地方公共団体は帰宅困難者に対するスマートフォンの充電環境を準備・提供していないなど、被災者が充電不足を懸念することなく、安心してスマートフォンを利用できる環境整備が課題となっている。
- ・ 今般、あいおいニッセイ同和損保と株式会社 INFORICH は、互いの資源・ノウハウを活かし、災害発生時のスマートフォンの充電確保や災害・避難情報の発信強化に向け業務提携を行うこととした。
- ・ 業務提携の概要は以下の通り。
  - ①防災の取り組み：政令指定都市を中心に、あいおいニッセイ同和の代理店ネットワーク等を活かし、バッテリースタンドの設置を推進する。また INFORICH が展開するモバイルバッテリーシェアリングサービス「ChargeSPOT」のアプリ上で、ユーザー向けに防災意識等に関するアンケートを実施し、得られた回答をあいおいニッセイ同和の包括連携協定先の地方公共団体へ提供することで、実効性ある防災訓練メニューの策定支援を検討する。
  - ②モバイルバッテリーの無償提供：コンビニなど被災地域の設置済みバッテリースタンドにおいて、48 時間以内のレンタルを無料で実施、また INFORICH が負担する費用をあいおいニッセイ同和の保険で補償することで、地方公共団体が開設した避難所にモバイルバッテリーを無償提供する。
  - ③減災の取り組み：リアルタイム被害予測ウェブサイトアプリ「cmap」が搭載している SNS 情報（大雨・河川増水等）や緊急避難場所の情報等を、バッテリースタンドのデジタルサイネージ上に表示する。

## ○ 水害マップ 視覚障害者にも（23/5/10 日経朝）

- ・ 国土交通省は障害の有無にかかわらず利用しやすいよう、5 月中にもウェブサイト上の水害ハザードマップに視覚障害者向けに音声読み上げ機能を追加し、現在地の確認に全地球測位システム（GPS）の導入を目指す。
- ・ 国交省が見直しに着手するのは「ハザードマップポータルサイト」。視覚障害者からは「色を識別できず利用しづらい」などの声が上がっていた。こうした意見を踏まえ、視覚障害者が HP を閲覧する際に利用する音声読み上げアプリに対応できるようにする。アプリを活用すれば立ち退き避難が必要といった情報を音声で聞けるようになる。
- ・ 現状では検索したい場所の住所を手作業で入力する必要があるが、GPS 機能を利用して現在地を確認できる仕組みも導入する。
- ・ 国や自治体は防災情報の提供を充実させてきたが、障害者に対応したマップ作製に取り組んだ自治体は全体の 2.3%にとどまり、情報提供の方法が検討されていた。

## ○ 対話型 AI を活用した事故対応サービスの品質向上取組を開始 三井住友海上 （23/5/16 ニュースリリース）

- ・ 三井住友海上は、日本電気株式会社（以下「NEC」） およびアクセント株式会社と連携し、Open AI 社が提供する対話型 AI「ChatGPT」を活用した社内業務の効率化取組に加え、事故対応サービスにおける人（社員）とAIの新たな協業モデルの構築による、顧客対応の品質向上取組を開始する。日本マイクロソフトが提供する「Azure Open AI Service」を利用することで、入力した情報が外部利用されることを防止するなど、情報セキュリティの安全性を確保して活用を推進する。なお、あいおいニッセイ同和においても、照会応答領域での活用等、さまざまな業務効率化に向けた取組を開始しており、今後グループとして幅広くノウハウを蓄積していく。
- ・ 近年、多くの業界・分野で AI の活用が進んでいるが、その中でも「ChatGPT」に代表される生成 AI は、従来の AI 技術から飛躍的な進化を遂げており、当社においてもさまざまなシーンでの業務効率化や顧客対応品質の向上に活用することが期待できる。一方、業務活用においては、損害保険業務の知識や社員・保険代理店が担っている機能・役割を踏まえた AI の学習やチューニングが必要になることから、NEC、アクセントと連携し、当社に最適な AI モデルの構築を行う。
- ・ 保険約款や社内マニュアル、FAQ などの保険業務に必要な情報を学習した対話型 AI を構築し、社内や保険代理店からの照会対応業務を効率化する実証実験を開始した。また、保険金の支払業務において、社内には存在する業務マニュアルや関連法令、参考文献、対応ノウハウなどを学習した対話型 AI の開発によって、損害サポート部門に所属する全ての社員に仮想的なスーパーバイザーやアシスタントを配置した態勢を構築し、顧客対応品質の飛躍的な向上を目指す。
- ・ 保険商品・サービスや事務処理ルールに関して、社員や保険代理店から受け付ける照会などへの回答を対話型 AI が自動で生成することで、照会業務の効率化を目指す。事故対応業務においては、顧客対応品質向上・事故類型や状況に応じて、膨大な情報（保険約款や関連法令など）の中から AI が必要な情報を抽出し、適切な対応案をタイムリーに生成することで、顧客への説明的的確性とスピードを飛躍的に向上させる。また、経験値の高い社員のノウハウやお客さまの状況に応じた対応の最適解を AI が再現し、顧客へのアドバイス力を高める。さらに、顧客や修理工場などの会話内容を AI が自動的に要約し、社内システムに記録することで、入力業務の効率化を図る。

以上