

2021年7月15日

報道関係者各位

保険契約にSMS送信サービスとビジュアルIVRを活用

DXを活用し、契約のオンライン化やコールセンターひっ迫の課題を解決

大東建託グループの、少額短期保険ハウズガード株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:加科 真)は、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役:塚本良江)が提供するサービス、「空電プッシュ※1」(SMS送信サービス)と「モバイルウェブ ビジュアルIVR※2」を活用し、契約のオンライン化やBCP対策を行っています。

コロナ禍でDX推進が加速する中、少額短期保険ハウズガードでは、早い段階から保険業界におけるDXに取り組んできました。当社グループは、今後もお客様の暮らしを支え続ける企業として、時代の変化に合わせた先進的なソリューションを積極的に活用し、より良いサービスを提供していきます。

※1 SMS(ショートメッセージ)を一斉・個別に送信する法人向けサービス。

※2 「Interactive Voice Response(自動音声応答)」の略で、ビジュアルIVRとは自動音声ガイダンスをWebページ、もしくはアプリで可視化したシステムのこと。

■ SMS送信サービス導入の経緯と活用方法

賃貸契約ではお客様に対面で重要事項説明を行うことが義務付けられていたため、お客様には必ず店舗に足を運んでいただく必要がありました。しかし、2017年からはオンラインによる重要事項説明、いわゆる「IT重説」が認められるようになりました。これを機に、今まではお客様が来店時に記入していた保険申込書においても、来店することなくリモートで手軽に作成できないかと考え、2018年よりSMS送信サービスを導入しました。

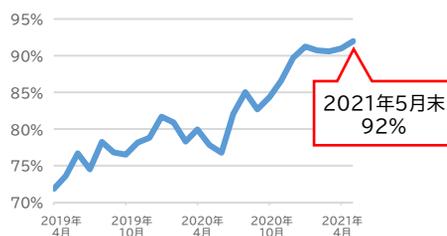
保険未加入のお客様や、保険の更新・変更手続きが完了していないお客様に向け、SMSを送信して手続きのフォローをしています。お客様はSMSのリンクからお申し込み専用のページに遷移し、スマートフォンでのご契約が可能です。

このシステムの導入により、現在スマートフォンによる契約率が92%を超えており、契約業務におけるデジタル化を大きく前進させることができました。対面でのやりとりが難しくなった昨今のコロナ禍においても、保険契約が滞るといった影響をほとんど受けず、2021年4~6月のスマホ契約件数は前年同期比で32%も増加しています。

また、お客様は送られてきたSMSのURLをタップすると、氏名や生年月日といった情報が全て入った状態の申込書が表示されるため、あとは保険プランを選ぶだけで簡単に契約できます。来店する手間だけでなく、申込書を細かく記入する手間も同時に省くことができました。



SMS受信イメージ



スマホ契約率推移

■ ビジュアルIVR導入の経緯と活用方法

近年日本では地震や台風、大雨といった自然災害が猛威をふるい、今後も警戒が必要です。災害が発生すると、コールセンターにはその地域の方からさまざまな問い合わせが入り、以前は一時的に繋がりにくくなってしまっていました。お客様が保険を頼りにしたい有事の際に、コールセンターの機能が低下してしまうという状態に課題を感じ、いつ起こるかわからない「未来の災害」に備えたBCP対策として、2021年の3月にモバイルウェブのビジュアルIVRを導入しました。

お客様がコールセンターに問い合わせをし、回線が埋まっていた場合は、携帯電話番号宛にSMSが送信されます。そしてビジュアルIVRへアクセスし、事故対応受付フォームやFAQサイトなどへ誘導することで、お客様自身で解決することができます。

当システムの導入は、災害時に電話が繋がらないという状態をなくし、お客様に安心感を与えるとともに、コールセンターのひっ迫解消にも寄与するため、従業員の負担軽減にもつながります。現在は、有事の際にお客様の不安を一刻も早く取り除けるよう、コンテンツや運用のさらなるブラッシュアップを進めています。

<ビジュアルIVR運用イメージ>



問い合わせ電話をかける



音声ガイダンスに従って「SMS送信(2番)」を選択



SMSを受信しURLをタップ



Webサイトが表示される

■ 各会社概要

● 少額短期保険ハウスガード株式会社

代表者 : 代表取締役 加科 真
所在地 : 東京都港区海岸3丁目20-20
設立 : 2014年9月
資本金 : 2億5,000万円
事業内容 : 少額短期保険業
HP : <https://www.hg-ssi.com/>

「お客さまファースト宣言」方針改定について

少額短期保険ハウスガード株式会社は、2017年6月に「お客さまファースト宣言・方針」を策定しました。2021年6月、お客様本位のより良い業務運営を実現するため、本方針を改定しました。下記のニュースリリースでは、改定後の方針と主な取り組み状況をお知らせしています。

ニュースリリース: <https://www.hg-ssi.com/infomation/images/20210628.pdf>

● NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社

代表者 : 代表取締役 塚本良江
所在地 : 東京都品川区大崎1丁目5番1号 大崎センタービル4階
設立 : 2012年10月
資本金 : 1億円
事業内容 : データ活用・テクノロジー導入等を通じた企業のデジタルイノベーション支援
HP : <https://www.nttcoms.com/>