

2021年7月15日

## 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スガード株式会社（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※<sup>1</sup>」（SMS 送信サービス）と「モバイルウェブ ビジュアル IVR※<sup>2</sup>」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、少額短期保険ハウスガードでは、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



## ■ 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>



## ■ サービス提供会社概要

### ● 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ライゼーション支援

HP : <https://www.nttcoms.com/>