

2021年3月15日

報道関係各位

SBI 損害保険株式会社

## 「SBI 損保の火災保険」事故受付における AI 受電システム導入のお知らせ

SBI 損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：五十嵐正明、以下「SBI 損保」）は、株式会社電話放送局（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：森正行）の「ロボット自動受付サービス」を活用し、2021年3月15日（月）より、火災保険において AI 受電システムによる事故受付サービスを導入いたしました。国内のダイレクト型損害保険会社では初めての導入となります（※1）。

近年、台風等の大規模災害が多発している中で、SBI 損保はいかなる状況でも、お客さまからの事故連絡を迅速に受け付ける体制の構築を目指しています。このたびのシステム導入により、大規模災害の発生直後等で一時的に事故受付のお電話が集中した際にも、お客さまにご不便をおかけすることなく、事故受付を行うことが可能になります。

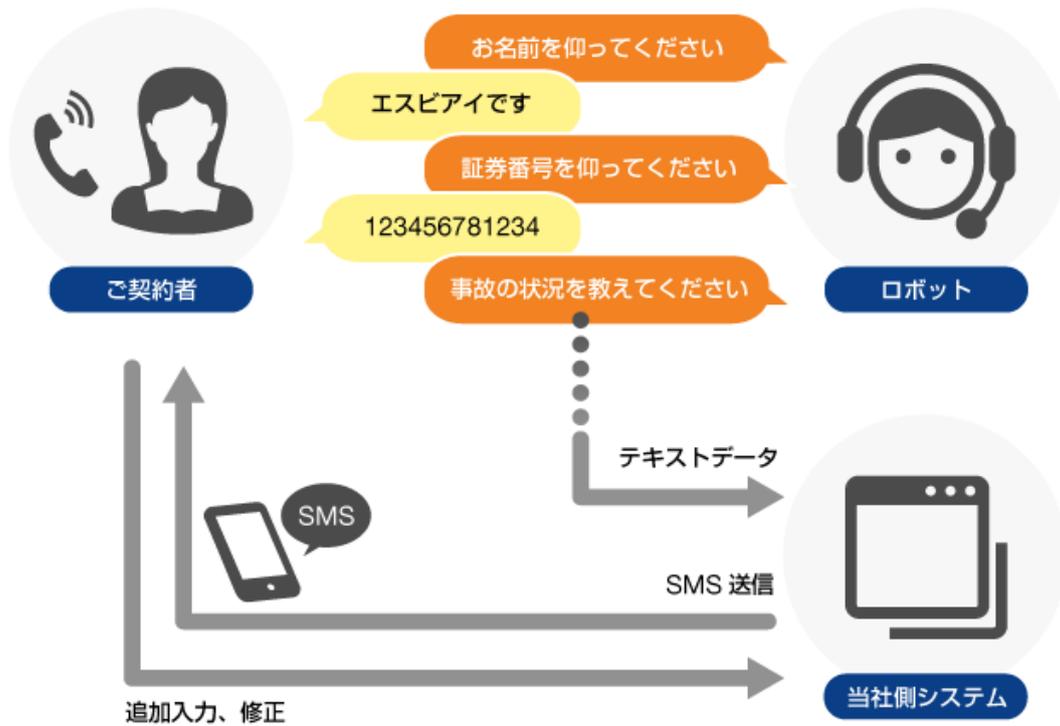
### ◆火災保険の事故受付における AI 受電システムの機能概要

お客さまがスマートフォンなどで火災保険の事故連絡をされた際、お客さまはオペレーターへの対応に加え、「AI 受電システム対応」を選択できるようになります。その場合、オペレーターに代わり AI 受電システム上でロボットが自動音声で質問し、お客さまの回答を音声認識してテキストデータ化します。データ化された事故受付情報は、お客さまのスマートフォンなどに SMS（ショートメッセージサービス）として送信され（※2）、受信した URL から登録内容を確認し、情報の追加や修正をしていただきます。こうした一連の処理によりオペレーターを介さずに事故受付を完結させることが可能となるスキームです。

AI 受電システムの導入により、お電話が集中しオペレーターへの取り次ぎまで時間を要するときも、お客さまをお待たせすることなく事故受付を行うことができるようになります。SBI グループの経営理念のひとつでもある「金融イノベーターたれ」を実践すべく、SBI 損保においては「デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進」を経営目標に掲げております。今後も SBI 損保は AI の活用を他の業務にも広げ、お客さま満足度向上を目指してまいります。

※1 2021年3月 SBI 損保調べ

※2 最初に SMS の送信についての同意が必要



以上

#### ◆SBI 損保について

SBI 損保は総合的な保険事業を展開する SBI インシュアランスグループの一員で、「新しい時代に、新しい保険を」という企業理念のもと、最先端の保険商品と最高水準のお客さまサービスを提供してまいります。テクノロジーの力で新たな価値を創造し、SBI グループ各社のシナジーで更なる飛躍に向けチャレンジし続けます。

#### 【 会社概要 】

商号	SBI損害保険株式会社
所在地	東京都港区六本木1-6-1
設立	2006年6月1日
資本の額	409億円（うち資本金205億円、資本準備金204億円）
事業内容	損害保険業
URL	<a href="https://www.sbisnpo.co.jp/">https://www.sbisnpo.co.jp/</a>

◆SBI インシュアランスグループについて

SBI インシュアランスグループは、日本のインターネット金融のパイオニアである SBI グループの保険事業を担う企業グループです。保険持株会社である SBI インシュアランスグループ株式会社のもと、SBI 損保を含む事業会社 7 社が一体となって総合的な保険事業を展開しています。

「顧客中心主義」の徹底という基本方針のもと、保険分野における様々な付加価値を創造し、さらなる顧客基盤の拡大を続けることで企業価値の向上に努めます。

<本プレスリリースに関するお問い合わせ先>

SBI 損害保険株式会社 経営企画部 広報室

TEL : 03-6229-7830