

トピックス

1 新たなテレビ CM の放映を開始しました ～三井さんはダイレクトだ～

2023年10月に、新たなテレビCMの放映を開始しました。

事故発生時や申し込み手続きなど自動車保険に関連するさまざまなシーンで、お客さまにとって「強くてやさしい」存在でありたいという思いを表現しています。

「ドラレコ・自動でつながる編」

いざという時に保険会社とつながる「レスキュードラレコ」を紹介。



「ドラレコ・AIで分析篇」

事故時の映像を自動送信、AIが分析する「レスキュードラレコ」を紹介。



「コンシェルジュがいる篇」

安心をダイレクトにお届けする「あなたのコンシェルジュ」を紹介。



2 「強くてやさしい」を支えるマーケティングシステムの構築

「強くてやさしい」を具現化する取り組みのひとつとして、先進的なデジタルマーケティングシステムを構築しました。

お客さまをより正しく理解するために得られた情報をもとに、ご意向に沿ったサービスをスピーディーにお届けします。また、メール等のご案内だけでなく、コンシェルジュからお電話でご案内するなど、人とデジタルのベストミックスで、これまで以上にお客さまに寄り添った高品質なサービスをお届けすることを実現します。



3 ネット型損保初^(注1)のアバターを活用した保険相談を開始しました～アバターコンシェルジュ相談～



2023年12月に、ネット型損保初^(注1)となる「アバターコンシェルジュ相談」^(注2)を開始しました。

「あなたのコンシェルジュ」(豊富な保険知識を持つ担当者)がアバターを演じることで、リアルタイムでお客さまからの保険相談に対応します。直接対面で話すときよりも心理的なストレスを緩和し、また画像を共有することでスピーディーかつ正確なコミュニケーションが可能となりました。

(注1) 2023年11月時点 当社調べ (注2) 株式会社アドバンスクリエイトとAVITA株式会社が共同開発した「アバターシステム」を導入

4 HDI格付け：最高評価「三つ星」を8年連続獲得、「五つ星認証」も6年連続取得新たに10名のコンシェルジュメンバーが「個人三つ星」を獲得

HDI-Japan (運営:シンクサービス株式会社、代表取締役 CEO:山下 辰巳)の公開格付調査(損害保険業界)において、「問合せ窓口」、「Webサポート」とともに8年連続の「三つ星(最高評価)」を獲得しました。また、センターの運営を評価される「五つ星認証」は6年連続の認証となりました。さらに、個人の品質レベルを評価対象とする「個人三つ星」においても2023年度に10名のコンシェルジュメンバーが獲得し、延べ28名が「個人三つ星」獲得者となりました。



<問合せ部門五つ星認証>



<Webサポート部門五つ星認証>