

ベストプラン提案型AIシステム「MS1 Brain(エムエスワンブレイン)」

三井住友海上火災保険株式会社（東京都）

【概要】

- AIを実装した保険代理店向けの営業支援システム
- SFA(営業支援)機能やCRM(顧客管理)機能に、顧客ニーズを予測するビッグデータ分析を組み合わせている
- 保険代理店のスキル向上、業務サポートを通じて、お客様のニーズを的確に把握し、最適な商品やサービスの提供といった、質の高い顧客体験の実現に貢献する
- ネット契約手続き機能やメッセージの送受信機能など、非対面接客の質向上も可能とする

【特徴】

- 保険営業の標準化、オンライン化、個々の顧客特性に応じた提案内容と提案方法のパーソナライズ化を実装している
- 企業情報といった外部データ、2,200万件の顧客データ、事故データなどをAIを活用して分析することで顧客の潜在的な要望を可視化
- 全国の優秀な保険営業の形式知をもとに、契約までの最適なプロセスを可視化
- 顧客属性に合わせてパーソナライズした動画が作成され、顧客にリスクをわかりやすく伝えられ、従来複雑であった保険商品の説明を簡易化

- 顧客情報をもとにおすすめの保険商品の選択肢をAIが営業担当者に提示。営業担当者の提案を支援する
- AIが営業担当者を補助することで、各顧客のリスクやニーズを正しく把握することが可能となり、顧客にとっても営業担当者的にとっても最も重要な初回提案の質を飛躍的に向上させる
- 代理店経営者への経営支援(顧客分析や営業成績の可視化など)の機能も備える
- データ分析技術を応用し、機器の故障予測など RisTech (Risk×Tech、リスクをテクノロジーで解決する同社の造語) サービスも開始している
- アジア(フィリピン)への展開も始まっている

【サービスイノベーションの観点から】

蓄積されたビッグデータと長年の営業で培われた形式知を掛け合わせ、AIを活用して可視化することで保険代理店の顧客対応を飛躍的に向上させる仕組みを構築している。知識・スキルを体系的に蓄積し、全社で共有して、サービスイノベーションを実現している

AIにより 代理店活動を支援



MS1 Brain

代理店とお客さまのデジタルによる コミュニケーション機能を強化



**MS1 Brain リモート
(MS1 Brain お客さま向け機能)**

▲営業を支援するMS1 Brainと、顧客の利便性を向上させるMS1 Brain リモートの組み合わせで飛躍的に顧客体験を向上

【組織データ】

所在地	東京都千代田区
従業員数	13,453名
創業	1918年
キーワード	損害保険、営業支援システム
売上規模	1兆円超