

2022年3月1日

### オンラインテキストチャット・LINE を活用したお客さまサービスを開始

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(取締役社長:永井 泰浩)は、「お客さま第一の業務運営」の更なる高度化とお客さまの利便性向上を図る観点から、当社へのお問い合わせ時にご利用いただける、**オンラインテキストチャットおよび LINE を活用した新たなサービス**を2022年3月1日から開始します。

**オンラインテキストチャット(以下、「チャットサービス」といいます。)**は、お客さまが当社へお問合わせされる際に、スマートフォンやパソコンを利用して、お客さまサービスセンター(コールセンター)の担当者と文字によるコミュニケーションを行うサービスです。文字情報を介することでご高齢のお客さまも安心して会話いただけるほか、電話以外の手段をご希望のお客さまも気軽にご利用いただけます。

また、チャットサービスは、自動応答機能(チャットボット<sup>(※1)</sup>)を備えており、電話がつながりにくい場合や受付時間外<sup>(※2)</sup>でも、一部の請求書の発送依頼等が可能です。

**LINE を活用したサービス**では、当社公式の LINE アカウントを「友だち」に追加し、LINE アプリからチャットサービスを起動し、ご利用いただけます。また、LINE のID連携機能を活用することで、「ご契約者さま専用インターネットサービス」<sup>(※3)</sup>の利用時にパスワード入力が必要となり、簡単にログインいただけます。

当社は、引き続き、「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践し、デジタル技術の積極的な活用等を通じて、多様化するお客さまニーズにお応えする、お客さまに寄り添ったサービスを提供してまいります。

(※1) 「チャット(対話)」と「ボット(ロボット)」という2つの言葉を組み合わせた造語で、「自動会話プログラム」のことです。

(※2) お客さまサービスセンター(コールセンター)の受付時間:平日9時~17時

(※3) 当社のご契約者さま向けのサービスで、ご利用登録いただくことでご契約内容の確認や各種手続きができます。



【チャット画面イメージ】

【LINE 画面イメージ】

### 1. チャットサービス概要

チャットボットがお客さまに選択肢形式の質問をします。回答を選択していくと、用件に応じた情報（請求受付フォーム、ご契約者さま専用インターネットサービスなど）にアクセスできます。また、**当社オペレーターの対応が必要な場合は有人チャットをご案内します。**

(1) 利用時間：8:00～24:00(土日・祝日含む)

※有人チャット対応は、平日9:00～17:00(祝日・年末年始除く)

(2) 対象範囲：積立金の残高照会、各種お問い合わせ、お手続きの受付

※ご利用は原則、契約の権利者ご本人さまのみとなります。また、一部のお手続きについて受付できないものがあります。

(3) 利用方法：当社オフィシャルサイト、ご契約者さま専用インターネットサービス、LINE のメニューよりご利用いただけます。

### 2. LINE サービス概要

当社 LINE 公式アカウントに、チャットサービスや「ご契約者さま専用インターネットサービス」などにアクセスできる5つのメニューをご用意しています。

「ご契約者さま専用インターネットサービス」へのアクセス時には、LINE のID連携機能を活用することで、IDおよびパスワードを入力する手間を省くことができ、簡便に契約照会や手続きが行えます。

(1) 利用時間：24時間365日(ご利用されるサービスにより異なる場合があります)

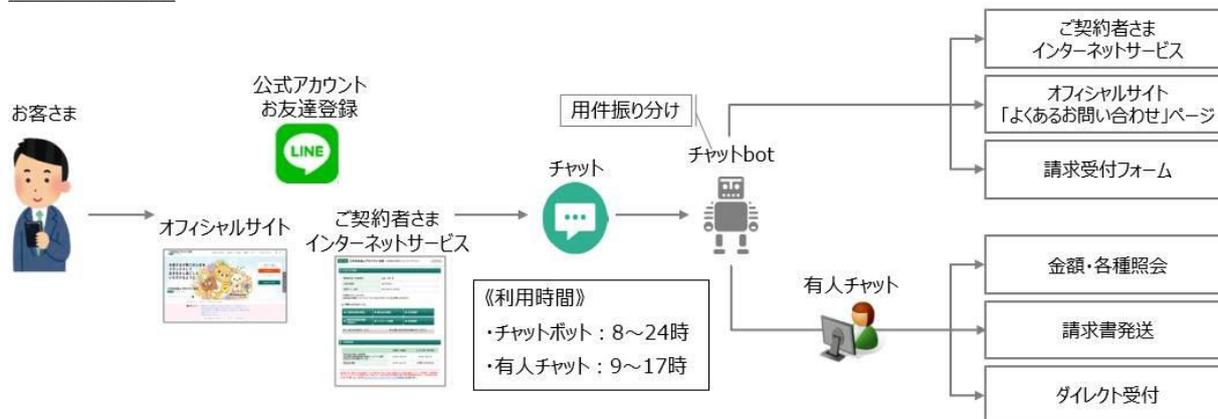
(2) 利用方法：当社オフィシャルサイトの QR コードまたは LINE バナーから友だち追加のうえ、ご利用いただけます。

※QR コードは(株)デンソーウェブの登録商標です。



当社 LINE 公式アカウント

### ご利用イメージ



<本件に関するお問い合わせ先>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 経営企画部広報担当

電話 03-3279-9001