



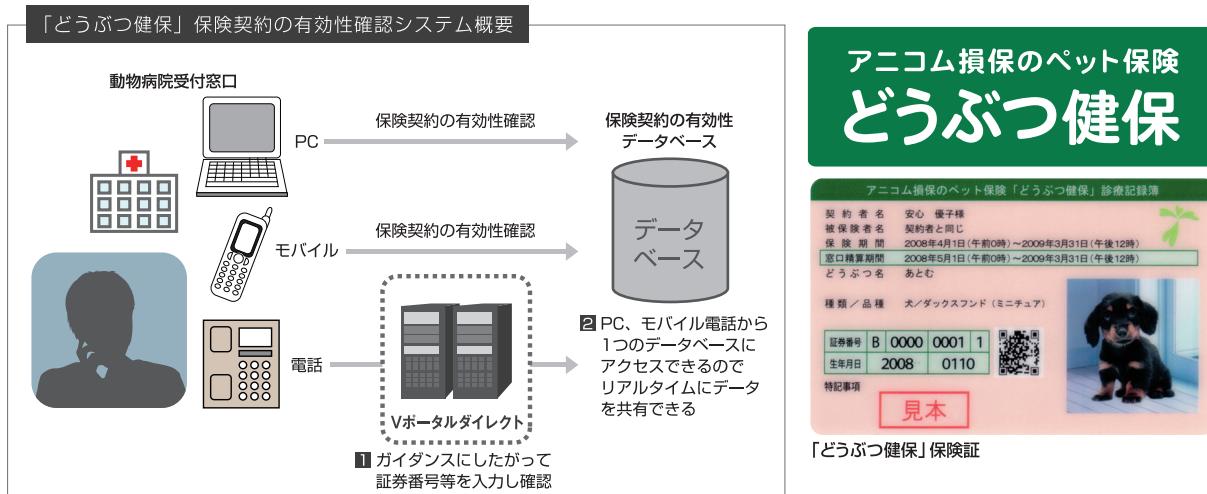
# 音声自動応答を利用して 保険契約の有効性を確認する

アニコム損害保険株式会社様

電話とWebからの保険契約の有効性確認を  
1つのデータベースで一元管理。

## ● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 電話からもWebからも保険契約の有効性がリアルタイムに確認できる必要があった。
- 将来的に動物病院の受付にWeb環境が整う時代が来ると、IVR（音声自動応答装置）を購入せずに必要な期間だけ使える自動応答システムを導入したかった。



## ■ 電話による保険契約の有効性確認システムの必要性

アニコム損害保険株式会社では、2008年1月より損害保険業としての営業を開始し動物の健康保険事業を展開している。この保険商品では、動物病院の窓口で保険金を受け取ることを特徴としており、このため動物病院の受付では保険契約の有効性を確認する必要があった。保険契約が有効か否かを動物病院で判定するためには、アニコムが管理するデータベースへの問い合わせが不可欠であり、このためのシステムを構築する必要があった。真っ先にWebサイトによる確認方法は思いついたが、動物病院の受付に必ずしもWebへ接続可能なPCがあるとは限らず、そのような動物病院においても確認作業が可能となるシステムとして音声自動応答による確認システムを併用することになった。確認作業は電話のほかにPC、携帯電話のモバイルサイトの3種類を用意し、ほぼすべての動物病院において何らかの手段で契約有効性の確認を行えるよう準備した。音声自動応答の利用は現在3~4割で、徐々に利用率が増えており、このシステムを導入したことは重要であったと担当者は話す。

## ■ 保険業界の本来あるべき姿を目指す

私たち人間の健康保険では、未だ受付での保険契約の有効性確認は行われていないが、保険料を払い、保険契約が有効な契約者のみが保険を適用されることは本来のあるべき姿であり、動物健康保険というエリアで実践された結果は今後世の中のスタンダードになるかもしれない。その際に、Vポータルダイレクトのように電話という一般的なインフラを利用することは、全体にとって大きなメリットとなるだろう。

### 導入決定のポイント

- 電話とWebからの保険契約の有効性確認が1つのデータベースで一元管理できること。
- 必要な時期のみ使えるSaaS型IVRサービスであったこと。

### 導入の効果

- 電話でも簡単に確認できるため、保険契約の有効性確認作業に無事協力していただけている。
- 何らかの手段で必ず確認できるシステムを用意したことで対応病院も徐々に増えつつある。
- 構築・導入までのスピードが早かった。