

2026 年 10 月 20 日
SOMPO ひまわり 生命保険株式会社

保険代理店向け「手術給付金支払の目安チャットボット」を提供開始 ～時間や場所を問わない支払目安の照会により業務効率化を実現～

SOMPO ひまわり 生命保険株式会社（代表取締役社長：久米 康樹、以下「当社」）は、お客さまからの手術給付金に関するお問い合わせに対し、保険代理店がその場で迅速に回答できる「手術給付金支払の目安チャットボット」を開発し、2026 年 10 月 20 日より保険代理店へ提供を開始します。本ツールにより、保険代理店は時間や場所を問わず給付金支払の目安を確認でき、お客さまへの迅速な対応と利便性向上を実現します。

1. 背景・目的

これまで当社では、手術給付金支払の目安を記載したエクセルファイルを保険代理店向けに提供しておりましたが、外出先でお客さまから急な照会を受けた際、その場ですぐに確認・回答することができず、お客さまをお待たせしてしまうという課題がありました。

このような課題を解決し、お客さまをお待たせせずにスムーズな給付金請求対応を実現するため、当社は全国の保険代理店※が「いつでも・どこからでも」支払目安を確認できるスマートフォン対応の「手術給付金支払の目安チャットボット」を開発しました。本ツールの導入により、顧客対応の迅速化と、利便性の向上を同時に実現します。

※金融機関本体代理店を除く

2. 導入の効果

本ツールは、保険代理店がスマートフォンや PC から 24 時間 365 日、チャット形式で手術給付金の支払目安を検索できるシステムです。手術名や手術コードなどを入力するだけで、蓄積された「手術給付金支払の目安」データと照合し、支払可否や給付倍率などの情報を瞬時に確認することができます。また、本ツール内で給付金請求書類の発送依頼も可能になっています。

本ツールの導入により、保険代理店からの給付金に関する問い合わせ（年間 96,000 件想定）のうち、初年度に約 15%相当（年間約 14,400 件）をチャットボットでの自動対応へ移行することを目指します。これにより、これまで電話照会やエクセル検索に要していた時間を削減し、営業現場の業務効率化と、お客さまへの迅速な安心の提供を両立します。

3. 今後の展開

今後も当社は、デジタル技術を活用した営業サポートにより、お客さま一人ひとりに寄り添い、一人ひとりのウェルビーイングに貢献してまいります。

以上