

# 導入事例 Case Study

新しいICTツールとして  
「Pepper for Biz」を導入  
独自アプリを内製し  
新たな顧客体験を創造



損害保険大手の三井住友海上火災保険株式会社（以下、三井住友海上火災保険）は、Pepper for Biz を導入。イベントで行う代理店向けのシステム説明をPepper for Bizが行い、より多くの代理店が参加するようになりました。また、同社が今後拡大していくグローバル事業での活用を視野に入れ、英語での実証実験を始めています。

## 課題と導入効果

### 課題

代理店向けのシステム説明会で注目を集めるような新しいコミュニケーションツールが求められていました。

### 効果

人が行っていた代理店への周知を「Pepper for Biz」が行うことで、新しい顧客体験を実現し、より多くの代理店が参加するようになりました。

### 課題

グローバル事業を拡大していく中で、コミュニケーションの多言語展開が求められていました。

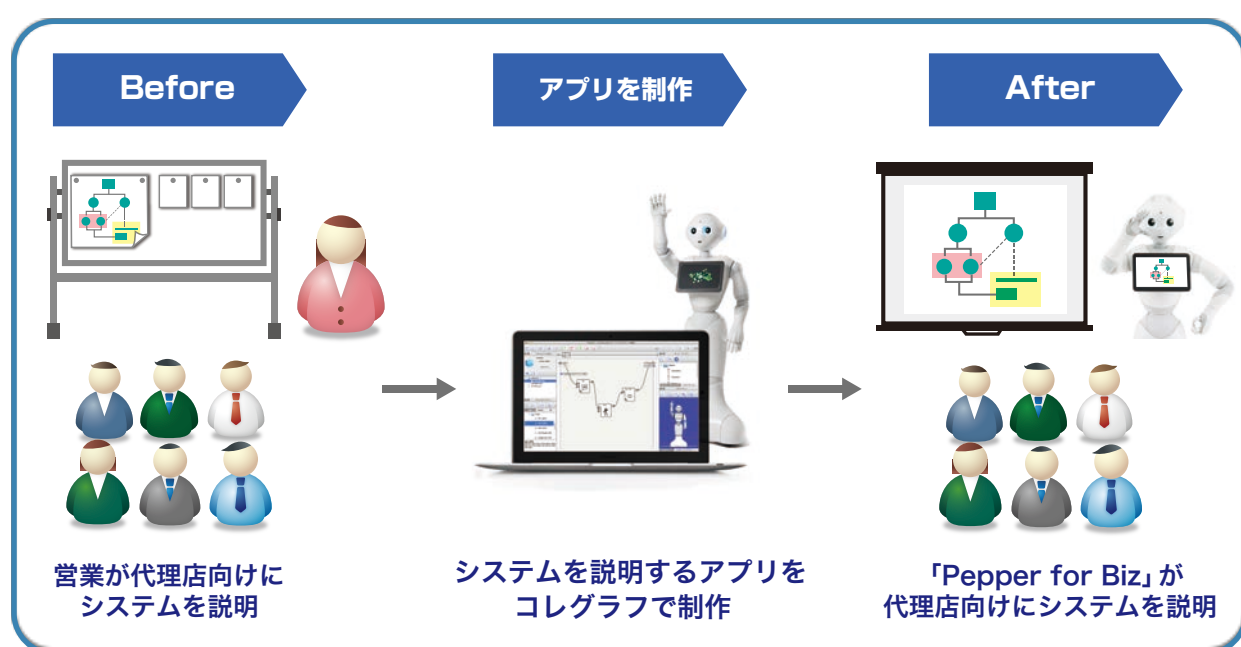
### 効果

ソフトウェア開発キット「コレグラフ」を活用して英語のスピーチアプリを開発するなど、海外からのゲスト対応のトライアルを実施中。

個人・法人の顧客に、多岐に渡る保険を提供している三井住友海上火災保険。営業IT推進室では、新しい顧客体験を創造するべく、Pepper for Biz を導入。これまで、人が行っていた代理店向けのシステム説明や社内の営業向けの商品説明を、Pepperが行うことで、来場者の関心を高めること

に成功しました。Pepper for Bizが説明を行う独自モードは、営業IT推進室の内部スタッフがソフトウェア開発キット コレグラフ を活用し、制作しています。

また、グローバル事業の拡大を打ち出している同社では、Pepper for Biz の多言語対応を活かしたトライアルを開始。コレグラフ を活用することで、英語での説明が簡単に行えることがわかりました。同社では、家庭用ロボットが普及する新たな時代に備え、Pepper for Biz を軸とした新しいサービスの開発に取り組み始めています。





## お客様の声



三井住友海上火災保険株式会社  
営業企画部 営業IT推進室  
IT企画ユニット 課長代理  
**植木 悠二 氏**

受付や呼び込みなどの接客業務は、テンプレートの選択と簡単な設定でできる **お仕事かんたん生成** を使い、システムの説明などには、より自由に設定ができる **コレグラフ** を活用しています。コレグラフ はグラフィカルなインターフェイスで、基本的にはドラッグ&ドロップで設定できるので、プログラミング言語を入力することなく、直観的な操作ですぐに使えるようになりました。



三井住友海上火災保険株式会社  
営業企画部 営業IT推進室  
メディア企画ユニット  
**松田 美貴子 氏**

グローバルに事業を拡大していく弊社にとって、Pepper for Biz の多言語対応は大きな魅力です。現在様々なトライアルを行っていますが、コレグラフを活用すると英文をコピー&ペーストするだけで英語のスピーチアプリを開発できるため、実用化に時間はかからないと思います。英語のイントネーションが自然で、聞き取りやすいこともPepper for Biz の長所の一つですね。

### 導入企業情報

立ちどまらない保険。



**三井住友海上**

会社名 : 三井住友海上火災保険株式会社  
本社 : 東京都千代田区神田駿河台三丁目9号  
設立 : 1918年10月21日  
URL : <http://www.ms-ins.com>  
従業員数 : 15,000名

※掲載内容は、2016年3月現在のものです。  
※「コレグラフ」を利用して開発したロボアプリにより故障した場合、ソフトバンクロボティクスによってロボアプリ安全性審査を通過したものを除き、有償での対応となります。