



スマートフォンを活用したリアルタイム損害調査について

～迅速な損害調査でお客さまを全力でサポート!!～

2016年9月5日

MS & ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉 恭三）は、ICT（Information and Communication Technology）を活用した商品・サービス強化の一環として、スマートフォンを活用した『視界共有システム』を導入することで、業界初となる動画でのリアルタイムな損害調査を実現し、迅速な損害調査でお客さまを全力でサポートしてまいります。

本システムは、提携修理工場との間で2014年より試験的に導入してきましたが、今後、順次、全国へ拡大してまいります。更に、『遠隔地の損害調査』『自然災害対応』『24時間365日事故対応』への応用など、幅広く活用方法を検討してまいります。

1. 背景

現在、当社は、“お待たせしないサービス”、“親身な対応”、“プロフェッショナルの安心”を提供する『全力サポート宣言』を掲げ、サービスの向上に努めております。とりわけ事故車両の見積業務の精度向上と修理期間短縮を目指して取り組んできました。

2. 従来への対応

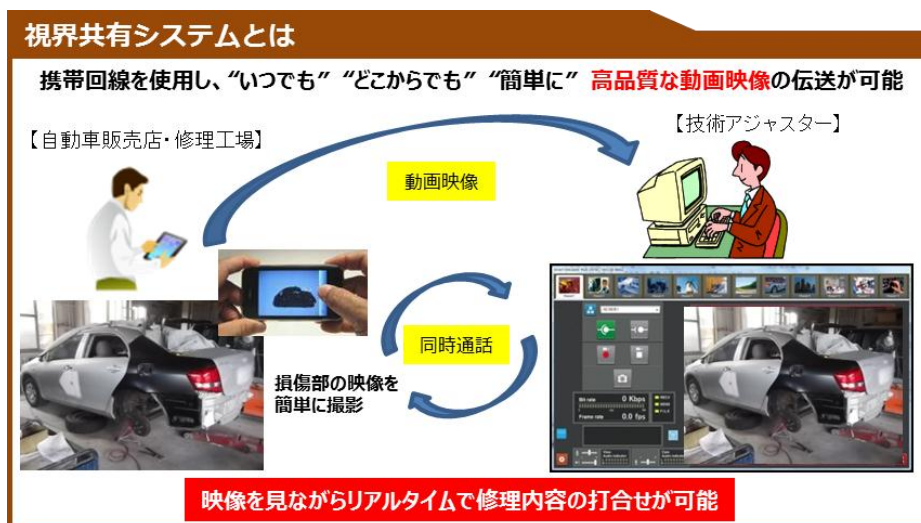
事故車両の損害調査は、技術アジャスター（物損事故調査員）が修理工場などに出向き損害を直接確認する方法、工場から伝送された静止画像にて確認する方法、または写真プリントで損傷を確認する方法を用いていました。

損傷確認をもとに、技術アジャスターと修理工場との間で修理内容を協議しますが、いずれの方法も損害確認・修理開始までに一定の時間を要しておりました。

3. リアルタイム損害調査を可能にした『視界共有システム』

スマートフォンを活用した『視界共有システム』では、高品質な動画映像により、静止画像では確認が困難であった細かい線傷やパネルの歪みなどが確認でき、遠隔地の修理工場ともリアルタイムで修理内容の打合せ・決定が可能となります。その結果、修理工場はお客さまへ修理内容・金額を早期に案内することで、迅速な修理着工・納車や保険金支払いが実現できます。

なお、本システムは、三井住友海上火災保険株式会社も2016年2月より試験的に導入しており、MS & ADインシュアランスグループとしても展開を開始しております。



以上