



まだ誰も知らない安心を、ともに。

夜間、土日・祝日も、「動画視聴」で保険金支払い請求手続きの完結を可能に

2022年5月27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（代表取締役社長：新納 啓介）は、6月3日以降に当社へ事故のご連絡をいただいた携行品損害を補償する契約^{※1}において、お客さまがWEB上の動画を視聴することで、夜間、土日・祝日を問わず24時間365日、保険金のお支払いに必要な手続きを完結できるサービスを提供します。

※1 携行品損害を補償する契約とは、偶然な事故（盗難・破損・火災など）により、自宅外において携行しているお客さまが所有する身の回り品（カメラ、衣類、レジャー用品等）に損害が発生した場合に保険金をお支払いする契約のことで

1. 背景

携行品補償の保険金請求に欠かせない修理見積書や損害の写真は従来、お客さまから当社へ郵送が必要でしたが、2022年3月にチャットボット^{※2}を導入したことにより、スマートフォンからシステム上で書類送付が可能となり、利便性向上や保険金お支払い日数の短縮を実現しました。一方、保険金をお支払いするうえで必要な手続きとなる「お支払い保険金の確定（以下、金額協定）」については、従来同様「お客さまの意思確認を明確に行う」といった理由で、原則口頭による確認が必要でした。ただ、当社へご連絡をいただいた携行品に関する事故において、保険金のお支払いに必要な書類を完備しているにも関わらず、日中の電話応対が困難といった理由で金額協定だけが完了しない案件もあり、お客さまのご都合に合わせたお支払い手続きの構築が課題となっていました。

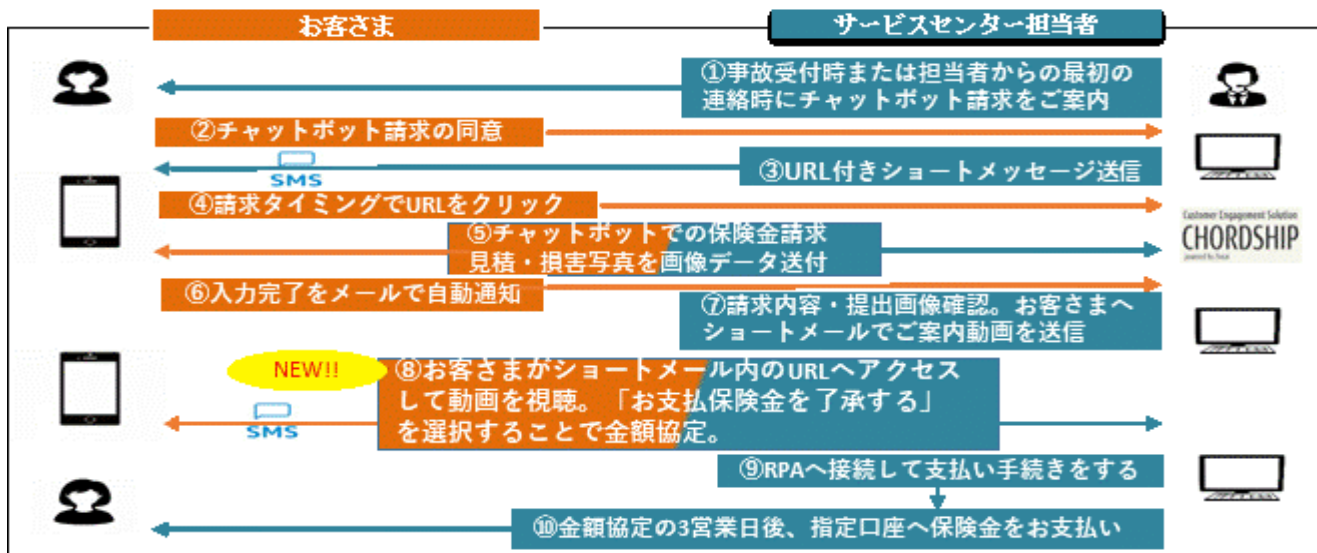
そこで今般、6月3日以降に当社へ事故のご連絡をいただいた携行品損害を補償する契約において、お客さまがWEB上の動画を視聴することで、夜間、土日・祝日を問わず、保険金のお支払いに必要な手続きを完結できるサービスを提供することとしました。

※2 チャットボットは、「対話(chat)」と「ロボット(bot)」という二つの言葉を組み合わせたもので、会話を自動的に行うプログラムのことです。

2. 概要

「携行品損害お支払い金額に関するご案内動画」を視聴いただき、疑問点がなければ金額協定が完了するため、お客さまは24時間365日、保険金請求の手続きを進めることができます。

<保険金請求フロー>



<お客さま動画確認画面イメージ>

3. 携行品損害お支払金額に関するご案内動画導入の効果

(1) お客さまの 利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> 日時や場所を問わずに、お客さまのご都合で 24 時間 365 日、保険金のお支払い額を確認できます 電話以外の連絡手段を希望するお客さまの利便性向上につながります
(2) 保険金お支払い 日数の短縮	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのご都合に合わせて金額協定が可能となり、保険金お支払い日数の短縮が実現します
(3) サービスセンターの 業務効率化	<ul style="list-style-type: none"> お客さまへの電話連絡が不通の場合、日時を変えて複数回連絡するケースもありましたが、本動画をお客さまに視聴いただくことで金額協定が完了し、業務効率化が期待できます

4. 今後の展開

本サービスの利用状況やお客さまアンケートの内容を分析することで、今後もより一層快適なサービスとなるよう進化を続けていきます。また、グループ会社の三井住友海上ともデジタルテクノロジーを活用した機能の共同利用を検討するなど、グループ全体でお客さまの利便性向上と負荷軽減に取り組んでいきます。

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取組みます。

