

2023年2月24日

三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

～デジタル接点を強化し、ペーパーレスを通じてカーボンニュートラルに貢献～

ご契約者さま専用ページを大幅リニューアル

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（代表取締役社長：船曳 真一郎）ならびに、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、ご契約者さま向けインターネットサービス「ご契約者さま専用ページ※¹」をリニューアルし、お客さまとのデジタル接点を強化、スマートフォンを通じたお客さま向けサービスを拡充します。

デジタル接点の領域を拡大し、新たに取得する情報を活用してお客さまへの提供価値を変革することに加え、利用する紙などの資源を削減し、お客さまとともに自然資本の持続可能性の向上を目指します。

※¹ 契約内容の確認や住所変更、事故発生時の連絡、自動車保険の事故対応状況の確認等のサービスを24時間365日提供するインターネットサービス。

1. 背景、目指す姿

消費者ニーズの多様化やテクノロジーの進展を踏まえ、MS&ADグループでは、データ分析に基づくサービスのパーソナライズ化や、災害発生時の連絡手段確保のため、お客さまとのデジタル接点の基盤強化を進めています。

またサステナビリティ取組の一環として、保険商品・サービスの提供方法のデジタル化を通して、紙などの資源の使用量を削減し、お客さまとともに環境負荷を低減する「MS&ADグリーンアースプロジェクト※²」を展開しています。

これらを背景に、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は「ご契約者さま専用ページ」を大幅にリニューアルし、お客さま提供価値の変革による持続的成長と、ペーパーレスの推進によるカーボンニュートラルへの貢献を同時実現することを目指します。

※² MS&ADグループ一体で、社内での環境負荷低減やお客さまと連携したペーパーレス取組等を進めるとともに、防災減災・地方創生にも貢献する自然環境の保全・再生を推進する取組。

2. リニューアルの概要

現在提供している「ご契約者さま専用ページ」を2023年10月にリニューアルし、利用登録に伴うお客さまの手間を大幅に省力化することで、全てのお客さまとデジタル接点を確立することを目指します。また、これまで印刷物（紙）で郵送していたお客さま向け通知物を電子化し、「ご契約者さま専用ページ」上でご確認いただくことを推奨するため、セキュリティと利便性を兼ね備えた生体認証によるログイン方式を追加し、アクセスの容易性を高めます。

【2023年10月に刷新する主な機能】

機能	概要
お客さま向け通知物の電子化	個人向け主力商品（自動車保険、火災保険、傷害保険）において、既に電子で提供している保険証券・約款に加え、新たにご契約内容のお知らせハガキ等を電子化し、ご契約者さま専用ページ上で提供します。なお、ご希望されるお客さまには引き続き印刷物（紙）にて提供します。
登録の簡素化	保険契約手続き時にご提供いただく携帯電話番号を利用してアカウントを自動発行します。お客さまは別途SMSで案内される専用URLから本人確認を行うことで利用を開始できます。
ログイン方法の追加	これまでIDおよびパスワードを用いた2段階認証によるログイン方式を採用していましたが、新たに生体認証方式（指紋認証・顔認証）を導入します。

以上