



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1
www.aioinissaydowa.co.jp

自動車事故に遭われたお客さまへご紹介する修理工場の品質基準を改定

2023年12月15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、大手中古車販売会社による不適切な保険金請求を厳粛に受け止め、自動車事故に遭われたお客さまに自動車修理工場をご紹介する「まごころ工場」制度において、ご紹介する修理工場の品質基準を改定し、「新まごころ工場」制度として2024年1月より運用を開始します。

1. 背景

当社は、事故で修理が必要となり修理依頼先が未定のお客さまに対して、高品質な工場設備を有し、無料の代車貸与、納車・引取サービスなど、お客さまに利便性の高い高品質なサービスを提供できる修理工場を、自動車事故に遭われたお客さまのご希望に応じて「まごころ工場」としてご紹介してきました。

今般、大手中古車販売会社による不適切な保険金請求が明らかになったことを踏まえ、お客さまが安心して入庫できる態勢を再構築するため、「透明性確保」「不正防止」「整備の高度化」の実現に向け、「まごころ工場」の認定に必要な品質基準を改定し、2024年1月より運用を開始することとしました。

2. 品質基準・運用の主な改定ポイント

項目	「新まごころ工場」の要件
作業の透明性確保	<ul style="list-style-type: none">工場内へのカメラ設置・修理工程管理システム^{※1}の導入お客さまへの作業内容・進捗状況のご連絡、修理箇所のご説明を徹底お客さまの事故車両引取り時・修理作業中の画像を保険会社へ送付すること不明瞭な修理箇所について、作業中の画像を保険会社へ送付し、あわせて視界共有システム^{※2}を活用した当社アジャスターによる確認を実施すること
お客さま対応品質	<ul style="list-style-type: none">近年の自動車技術の電子化・高度化に伴う車両の修理に必要な特定整備認証^{※3}（分解整備＋電子制御装置整備）を取得すること
研修	<ul style="list-style-type: none">見積品質・お客さま対応品質等の強化・維持の実現に向け、当社が新たに実施する研修の受講
CSV×DX 項目	<ul style="list-style-type: none">リサイクル部品の積極的な利用や代車に電動車（HEV・PHEV・BEV・FCEV）を用意するなど、SDGs・ESGへ積極的な経営体制を確立していること

※1 修理工場が钣金作業の各工程の写真をシステムへアップロードし、お客さまに画像を共有できるシステム

※2 当社側アジャスターとオンライン接続し、リアルタイムで損害確認ができるシステム

※3 従来の分解整備（エンジン・ブレーキ等）に加え、電子制御装置整備（自動ブレーキ機能に必要なカメラやレーダー等）を加えた新たな認証制度の名称

3. 今後の展開

当社は、改定した品質基準を満たした自動車修理工場を「新まごころ工場」として当社提携修理工場に登録し、2024年1月より自動車修理工場の紹介を希望されるお客さまへのご案内を開始します。また、2024年4月より自動車事故に遭われたお客さま自身が新まごころ工場を検索・選択できるWebサイトをリリースします。

今後も、お客さまに安全・安心なカーライフをご提供できる環境を構築していきます。

以上

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り組めます。

