

平成28年(2016年)熊本地震への対応について

平成28年(2016年)熊本地震が発生しました。お客さまへの地震保険の保険金お支払額は、業界全体で、東日本大震災時につぐ、史上2番目の支払い規模となりました。

当社は、企業メッセージである「全力サポート宣言」のもと、被災されたお客さまへ1日でも早く保

険金をお届けするために、全社員一丸となり、さまざまな取り組みを実施しております。また、被災された方々および被災地域の復興支援に向けて、地域に密着した取り組みを積極的に展開しています。



被災されたお客さまへの対応

当社の対応
～1日でも早く保険金をお届けするために～

対策本部の設置

4月14日夜、震度7を観測する地震が発生した翌朝に、熊本支店ビルに「最前線対策本部」、本社に「本社対策本部」を設置しました。さらに16日には九州全域への対応のため、福岡支店ビルに「地域対策本部」を設置しました。

熊本の「最前線対策本部」には、全国各部から当社社員等を動員し、最大288名体制で調査等を実施しました。



最前線対策本部

地震保険サービスセンター(以下SC)の設置

保険金の早期お支払いに向け、熊本地震の事故受付および保険金の集中支払等の事務処理に特化した業務を実施することを目的に設置し、事故受付業務を開始しました。最大252名体制で事故受付等の保険金支払い対応を実施しました。

当SCでは、損害サービス部門に配属された新入社員94名も、研修日程を切り上げ、お客さま対応を実施しました。

お客さま、代理店への物資提供

被災地のお客さまおよび代理店に、お見舞い訪問を実施し、お見舞いセット(軍手、タオル、ビニールシート)、水や食料、簡易トイレ、エアマット等を提供しました。

保険金を確実に受け取りいただくための取り組み

地震発生後は、当社公式ホームページや新聞などを通じて、事故受付センターをご案内するとともに、被災地域のお客さまへは、お見舞いコールや、ダ

イレクトメールを発送するなど、保険金請求の手続きをご案内しました。また、不通のお客さまに対してはお見舞い訪問を実施し、被災地の放送局を中心にラジオやテレビにて、事故受付センターをご案内しました。



お見舞いCM

三井住友海上と一体となった損害調査の実施

当社の立会拠点から遠方にある熊本の天草および水俣・人吉地区等では、グループ一体で損害調査の体制を整備し、いち早くお客さまの立会調査を実施しました。

感謝の声

全社員が一丸となって保険金の早期お支払いに向け取り組んだことにより、多くのお客さまから感謝の声をいただきました。

<保険金アンケートに寄せられた感謝の声より抜粋>

保険金支払いには、相当の日数を覚悟していましたが、御社の素早い対応により実査から5日目には保険金支払いをいただき驚いています。心身ともに疲労困憊している中、金銭面での気苦労が軽くなったことは何よりです。本当にありがとうございました。

我々被災者のために最大限の配慮をいただき感謝に堪えません。どこまで震災前に戻せるかわかりませんが、金銭面での苦労をあまり考えずに済むことは、何より生活に負担がなくなることが出来、大変感謝しております。

事故のご連絡、ご契約に関するご相談につきましては、以下の連絡先にて承っております。

事故のご連絡(24時間365日)

火災、傷害保険など
0120-985-024
自動車保険
0120-024-024

ご契約に関するご連絡

平日 9:00～19:00
土・日・祝 9:00～17:00
0120-101-101

損害保険業界全体の対応

相談対応

(一社)日本損害保険協会では、損害保険会社の相談窓口や、損害保険会社との保険契約に関する手がかりを失った方の照会を受け付ける「自然災害損保契約照会センター」の連絡先を記載したポスターやリーフレットを作成のうえ、各避難所での掲示や被災者へ配布しました。

損害調査対応

迅速な保険金支払いの観点から、一定の条件のもとで、お客さまの損害状況の自己申告にもとづく損害調査や、地震保険請求書類の一部省略などのお取り扱いを実施しています。

特別措置

今回の地震で災害救助法が適用された地域で被害を受けられた場合、自動車保険や火災保険等の継続契約手続きや保険料の払い込みを猶予するなどの特別措置を、震災直後に決定し実施しています。

被災地を応援する取り組み

熊本地震復興プロジェクトとして「復興支援物産展」の開催

被災地および地域の企業やお客さまの商品を販売し、現地支援を実施しています。

会場には義援金BOXを設置して、当日の参加者からの寄付金を集め、被災地に寄贈いたします。

2016年6月21日に恵比寿本社ビルで開催した物産展では、社員を中心に被災地の商品を買うことで、復興支援の手助けをさせていただきました。



物産展の様子

企業のメンタルヘルス対策支援 ～新たな取り組み～

東日本大震災のデータをもとに作成した「被災後の心身の変化」「企業のメンタルヘルスケアの必要性」についての資料を、被災地に本社/出先が所在する企業のお客さまに対して、無料で提供します。
(資料作成: アイエムエフ社)



提供資料

被災地支援義援金の募集

MS & ADインシュアランスグループで、被災者の方々の支援を目的にグループ各社の社員から義援金を募り、12,007名の社員から約2,550万円の義援金が集まりました。これに災害時義援金マッチングギフト制度による会社拠出金を合わせ、総額約3,550万円を熊本県、大分県並びにボランティア団体へ寄贈しました。

ベルマークの収集・寄贈

ベルマーク協賛企業として、お客さま・代理店と一丸となり収集を強化しています。今年度、上半期に収集したベルマークは2016年10月頃に熊本地震被災地の学校へ寄贈します。



ベルマーク収集