



## スマートフォンを活用したリアルタイム損害調査「視界共有システム」の全国展開 ～迅速な損害調査でお客さまを全力でサポート!!～

2018年6月11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、2016年度よりスマートフォンを活用した『視界共有システム』を、一部の提携修理工場との間でトライアル導入を進めてきました。6月より全国の修理工場へ対象範囲を拡大し、動画と音声によるリアルタイムな損害調査を実現し、これまで以上に迅速な対応でお客さまを全力でサポートしていきます。

### 1. 『視界共有システム』導入の背景

当社の損害サービス業務は、“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います。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。

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いました。

### 2. 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』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ができ、迅速な修理着工・納車や保険金支払いが可能となりました。

### 3. 全国展開について

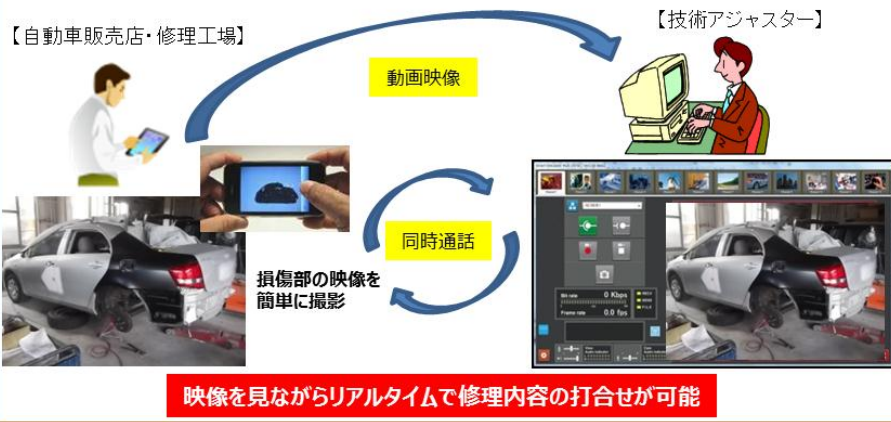
これまで、約40店の修理工場と実際の事故車の損害確認業務で『視界共有システム』のトライアル運用を行った結果、従来以上の迅速な損害確認・修理の着工によるお客さま・修理工場のメリットが確認できたことから、全国へ拡大展開することとしました。

全国14カ所に『視界共有システム』受信拠点を整備し、全国ネットの運用を行うことにより、多数の修理工場と『視界共有システム』による損害確認業務を行うことで、サービス強化を進めていきます。東京地区においては、土曜・日曜日にも、『視界共有システム』受信拠点を稼働させることにより、一層の早期修理着工が可能となる運営を行います。

また、土曜・日曜日の損害確認業務には、定年退職し再雇用契約をしている技術アジャスターが対応・活躍するなど、高齢化に伴う雇用期間延長時代にマッチした働き方改革に繋げていきます。

## 視界共有システムとは

携帯回線を使用し、“いつでも” “どこからでも” “簡単に” **高品質な動画映像の伝送が可能**



以上