

事故受付から保険金支払まで一貫した工程管理で迅速対応・早期支払を実現！

新損害サービスシステム「シンフォニー」稼働を開始！

平成14年1月15日

あいおい損害保険株式会社（社長 瀬下 明）は、昨年12月に旧大東京火災と旧千代田火災の自動車損害調査システムを新損害サービスシステム「シンフォニー」へ統合し、新システムによる自動車・自賠責保険の事故対応サービスを全国で開始しましたのでお知らせします。

新システム「シンフォニー」の特長

事故受付時にお客様の契約内容を一括して照会し、事故内容にもとづく補償種目と担当者を決定の上、代車手配等の初動対応から損害調査の実施状況、経過管理、損害額算出、保険金支払までの一連の工程を管理するシステムです。

これにより、全国229ヶ所のサービス拠点において、リアルタイムに誰でもお客様からの照会に迅速対応することが可能となりました。

代理店事故受付伝送システム、アジャスター携帯型事故見積システム、（株）安心ダイヤルの事故総合受付システム等最新のIT（情報技術）と「シンフォニー」の連携により、担当者の迅速かつ適切なお客様対応と一層の早期支払・解決を実現しました。

新システム「シンフォニー」の概要

1. コンセプト

新システムは旧大東京火災が2001年1月に開発した「事案管理システム」をベースに旧千代田火災の機能を取り入れて統合したもので、名称を「シンフォニー」（交響曲）としました。「シンフォニー」は、企業理念である「共感・共創・共生」の精神にもとづき、お客様に対して代理店とあいおい損害保険が一体となって対応し、お客様との調和を図りながら安心できる事故対応サービスを提供することをイメージしています。また2003年2月には、多様化する保険商品・補償内容に対応するため、火傷新種目にも適用を拡大し、お客様情報と連動した全種目損害サービスシステムへ発展させる予定です。

2. 機能

(1) 総合受付システムによる24時間365日事故受付サービス

(株)安心ダイヤルコールセンターの総合受付システムで事故受付を行い、事故データを「シンフォニーシステム」へ連携して、サービスセンターの迅速な初期対応を可能にしています。

(注)(株)安心ダイヤル... 当社が24時間事故受付とアシスタンスサービスを委託している会社

(2) シンフォニーシステムによる質の高い事故対応サービスの提供

- ・ 顧客単位の事故対応サービスとして事故受付内容、請求書手配、調査活動を事故共通情報としてシステムが管理し、各担当者の交渉履歴を参照できることにより、物損害と人身損害で担当者が異なる場合でも、担当者は事故全体の損害サービス状況を踏まえて顧客対応できる仕組みとなっています。
- ・ 担当者の業務を「タスク」という概念で細分化し、個々の事故内容にもとづきシステムが対応業務を自動設定する他、担当者が対応業務の実施予定日・完了日を設定することにより、行動予定にもとづく適切な損害サービス活動を可能にしています。
- ・ 「対人賠償額自動積算システム」は支払基準をデータベース化し、損害内容にもとづく賠償額のシミュレーションを迅速に行い、適正な損害認定を可能にしています。
- ・ 示談書や損害賠償額説明書など約80種類の文書を個々の事故データにもとづき作成する「文書作成機能」を設け、担当者の業務を効率化しています。
- ・ 担当者が損害調査担当者（アジャスター）に依頼した調査について、実施・報告状況をリアルタイムで確認できる仕組みとしています。また、あいおい損害調査（株）が独自に開発した「RISAシステム」を搭載した携帯型見積端末機により、アジャスターは見積書・調査レポートを作成し、車両損害情報をシンフォニーシステムへ連携して担当者の損害認定と保険金支払にタイムリーに活用できる仕組みにしています。また、損害分析データへの活用も可能としました。

(注)RISA (Research Information Support for Active Adjustment) 調査業務支援システム

(3) 豊富な事故情報サービスの提供

シンフォニーシステムは、お客様に対して事故受付通知、保険金支払通知の他、代理店システムを通じて事故経過情報を随時照会できる仕組みとなっています。なお、2002年度下期にはインターネットを利用した契約者向け経過情報提供サービスを実施する予定です。

3. システム構成

(1) E A I技術を利用した大規模サーバーシステムの導入

シンフォニーの開発は、あいおい損保が全体を統括し、あいおい保険システムズ、株式会社野村総合研究所が担当しました。E A I技術（注）の利用により、今回開発したシンフォニーシステムを軸として既存のサーバーシステム（安心ダイヤル総合受付システム、事故車見積システム等）およびホストシステムを相互に連携して稼動する大規模サーバーシステムとなっています。従来のホストオンラインシステムに比べ30%程度の開発期間短縮が可能となりました。

（注）E A I：Enterprise Application Integration 企業内の複数のシステムを統括的に連携する技術

(2) システム全体図（別紙参照）

損害サービスシステムの統合のため、12台のサーバーと1400台の端末機を増設し、合計4000台を超える端末機を配置しました。

（株）安心ダイヤル事故受付コールセンター（埼玉、沖縄コールセンター、130ブース）

サービスセンター（全国229ヶ所、端末機3100台）

アジャスター携帯型事故見積システム（携帯端末機900台）

代理店事故受付伝送システム（現在登録代理店100台）

以上

損害サービスシステム全体概要図

<別紙>

