

業界トップ水準の自動車損害サービスシステムを火災・新種・人保険に拡大し、
一元的全種目事故対応サービスの迅速化・高質化・均質化を実現

業界初!!

全種目総合損害サービスシステム（新シンフォニーシステム）をスタート

平成15年3月3日

あいおい損害保険株式会社(本社：東京都渋谷区恵比寿1丁目28番1号、社長：瀬下 明)は、一昨年スタートした自動車損害サービスシステム(シンフォニーシステム)の機能を拡張し、火災・新種・人保険の事故にも対応できる総合損害サービスシステム(新シンフォニーシステム)を開発し、2月に全店で一斉にリリースしました。

一般的に損害保険会社の損害調査システムは、自動車保険と火災・新種保険で分かれており、各システムは事務処理機能が異なるだけでなく、サービス機能も異なっており、自動車保険に比べ火災・新種保険のシステムは、契約者サービス機能や事故管理機能で劣るものでした。当社も自動車保険とその他の保険では、別々のシステムで、火災・新種保険の損害調査システムは、合併前の大東京火災、千代田火災時代のシステムが並存していたため、同じお客様の事故であっても、種目等が異なれば一元的な処理・対応は、不十分な状況でありました。

今回、当社はこれらのシステムを、自動車シンフォニーシステムをもとに一つの大規模サーバーシステム「新シンフォニーシステム」に統合した結果、下記の通り従来では実現し得なかった、サービスの提供が可能となりました。

【新シンフォニーシステムの特徴】

1. お客様単位のトータルサービスを実現

一事故で自動車保険とその他の保険がお支払い対象となる場合、保険ごとの担当サービスセンターや担当者が異なっても、事故情報やお互いの対応内容をリアルタイムに共有することができるようになりました。お客様に対しては、対象となる保険全てを網羅したトータルな対応が可能となり、同じ事を聞かれたり、連絡が重複することなどがなくなります。

2. 全ての保険事故で高品質なサービスを提供

契約者や代理店への通知など様々な情報発信において、保険商品が異なっても均質で高水準のサービスを実現しました。また、代理店システムへの事故経過情報提供は自動車保険のみでしたが、火災・新種・人保険についても提供が可能となりました。

3. 迅速かつ適正な事故対応を強化

迅速かつ効果的な事故対応のために自動車シンフォニーシステムに構築した事案管理機能(担当者の業務をタスクとして細分化し、その予定をシステムに登録することにより活動を管理する機能)を、他の保険商品の事故対応でも活用できるようになり、より適正な対応が実現します。

4. 効率的な業務運営の推進

基幹システムの統合により、開発コストや管理コストの削減が可能となっただけでなく、サービスセンターでは事務の統一により生産性が向上し、システム上の制約がなくなることから、柔軟な組織変更や要員配置も可能となりました。

当社では、顧客総合化プラットフォーム商品の開発により、自動車保険のお客さまに火災保険や新種保険の販売を積極的に推進しています。今回の総合損害サービスシステムは、まさにこのような多種目商品のご契約をいただいたお客さまが、万一、事故に遭われた場合も、保険商品や担当者毎に区々ではなく、迅速・高質・均質なサービスが可能となりました。

さらに、当社損害サービス部門が強力に推進した「適正・迅速な支払運動」と、先行稼働した自動車シンフォニーシステムとがマッチした結果、自動車保険損害率が61.4%(13年9月末)から57.5%(14年9月末)にまで改善いたしました。今後は、新シンフォニーシステムの展開と、昨年11月に関連会社あいおい損害調査株式会社(本社:東京都新宿区1丁目2番7号、社長:真橋 敏夫)が実施した見積作成端末のリニューアルの効果により、自動車保険の一層の損害率改善と火災・新種・人保険分野における同様の改善が期待されます。

【損害サービスシステムの新規開発内容】

1. 新シンフォニーシステムの火災・新種・人保険機能

一事故の共通情報のもとに、契約者にかかわる各保険種類・担保毎の固有情報を、事案として登録し、同一事故内の自動車保険を含む他の事案と、データ連携・データ共有により、情報の共有をはかります。従って、担当者が異なる場合も、他の担当者の対応内容がすぐにわかり、また、各担当者が得た情報を書き込むことにより、より詳細な事故情報・対応

状況の作成が可能となりました。

また、事案の概要や活動予定等の重要情報を一つの画面に表示し、そこから新たな活動予定の登録、交渉内容の登録、スケジュールの確認、保険金支払など、事故対応に必要な全ての工程へ遷移する等、操作性を改善しました。

さらに、週単位のカレンダーに行動予定を表示するなど、日別・週別のスケジュール管理機能を強化し、各入力項目には定型文選択などの入力支援機能を強化し、作業効率の向上も図っています。

2. 調査システム

アジャスターが見積作成に使用する携帯端末を最新式のノートパソコンにリニューアルし、新シンフォニーシステムを搭載しました。

また、従来の見積システムに加えアセスプロを導入し操作性を改善した「R I S Aシステム」を搭載し、合わせて日常業務管理機能も組み込みました。

その結果、立会先での見積作成がより簡単になり、適正な修理額把握が迅速に出来ると同時に、1台の端末で自動車・火災・新種保険の保険金支払関連事務から見積作成、日常事務まで可能となりました

R I S A = Research Information Support for Active adjustment

3. 安心ダイヤル総合受付システム

お客さまからフリーダイヤルに入った事故連絡は、自動車保険のみならず、火災・新種・人保険についても、安心ダイヤルのオペレーターが総合受付システムでデータ化し、担当のサービスセンターを決定してシンフォニーシステムに連携します。

サービスセンターへは、事故受付票と同時に受付内容のデータが送られ、担当者はこれらを元に、迅速な初期対応と効率的な事故登録を行なうことが可能となりました。

4. 代理店システム

現在、代理店システムから照会できる事故対応経過を火災・新種・人保険に拡大し、新システムで対応したすべての事故について、参照が可能となります。(15年度第2四半期から開始予定)

また、新システムでは、事案の工程に応じた自動メッセージ作成機能や交渉経過入力支援機能の開発により、よりタイムリーで詳細な情報提供が可能となりました。

以 上