

大規模災害(大阪府北部地震、平成30年7月豪雨災害)の損害調査に 新技術「視界共有システム」を活用

2018年7月24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、大阪府北部地震及び、平成30年7月豪雨災害の損害調査において、スマートフォンを活用した『視界共有システム』を新たな損害調査手法として導入し、迅速・適切な保険金支払いに繋げています。

1. 従来の大規模災害の損害調査

これまで、地震保険の建物損害の損害調査は鑑定人が立会調査を実施し、豪雨災害における水没車両の損害調査はアジャスターが立会調査を実施していますが、被災物件が多量にある場合、高い専門知識を持った鑑定人、アジャスターだけでは要員が不足することから、支援社員を全国から派遣し対応しています。しかし、鑑定人・アジャスターに比べ判断に時間がかかるなどの問題や、調査報告書を現場災害対策本部から保険金支払い処理を行うバックアップセンター^{*1}への回送に時間を要するケースもあり、迅速な保険金支払いに課題を有していました。

^{*1} 保険金お支払手続きなど、後方事務処理全般を実施する拠点

2. リアルタイム損害調査を可能とした『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、主として自動車事故の新たな損害調査手法として導入されたものです。高品質な動画映像により、アジャスターが修理工場を訪問しなくても、リアルタイムで損害を確認し、修理内容を打合せることが出来る特性を活かし、迅速な修理着工・納車や保険金支払いにつながる仕組みとして、当社では、2016年から一部整備工場とトライアル利用を開始し、2018年6月から全国展開をおこなっています。

3. 大規模災害への『視界共有システム』の利用

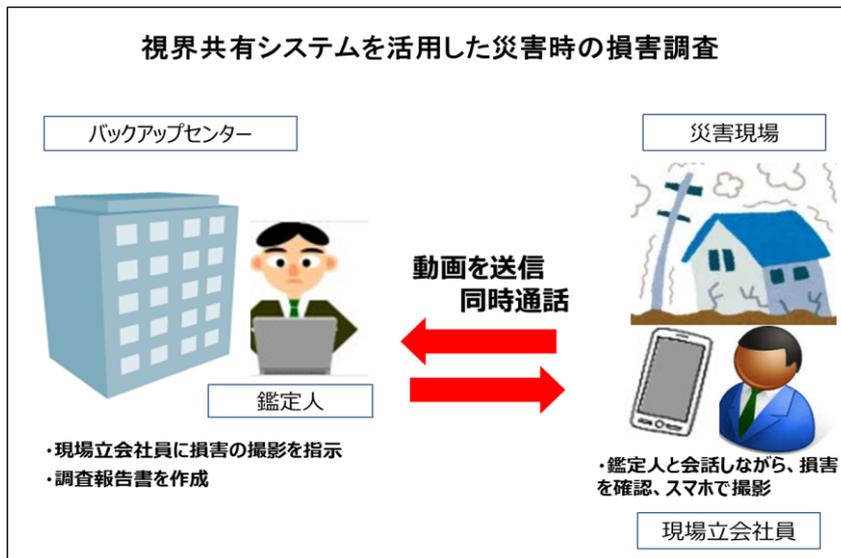
当社では、大阪府北部地震及び、平成30年7月豪雨災害において、『視界共有システム』により、支援社員が被災現場からバックアップセンターにいる鑑定人・アジャスターに動画を送信し、損害調査を行うことで、次のような効果を得ています。

- ・支援社員が立会調査を実施した際、専門知識が必要な損傷があった場合でも、『視界共有システム』により現場から離れたバックアップセンターにいる鑑定人、アジャスターが遠隔地から判定することで、支援社員が現場で適切な損害調査を完結することができる。
(従来は、再度鑑定人を派遣するなど時間を要するケースがあった)
- ・鑑定人、アジャスターは『視界共有システム』により、損害調査報告書を作成することができ、迅速な保険金支払処理が可能となる。調査実施当日に保険金支払い決裁が完結する事例もあり、大幅な保険金お支払日数の短縮につながった。
(従来は、支援社員が調査を終え事務所に戻った後に、調査報告書を作成し、バックアップセンターに郵送)

自動車の損害調査に加えて、家屋の損害に関しても最新技術を駆使した調査にニーズがあり、有効であることから、当社では引き続き、大規模災害で被災されたお客さまへの迅速な保険金お支払を実施するなど、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。

以上

<災害時の『視界共有システム』活用例>



<地震保険損害調査における『視界共有システム』の活用例>



バックアップセンターの鑑定人と会話しながら、地震被災家屋の外観を撮影



バックアップセンター側で受信している損害画像。家屋の基礎の亀裂が鮮明に確認できる。

<冠水車両の損害調査における『視界共有システム』の活用例>



バックアップセンターのアジャスターと会話しながら、冠水車両の外観を撮影



バックアップセンターの鑑定人。立会社員に指示しながら、受信した映像を確認し、損害調査報告書を作成する。

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、SDG s（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。



主に貢献しているSDG s 目標

