



大規模災害でも平時と同等の対応、最短 2 日支払手続・業務量削減 40%を実現

2019年7月29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、大規模自然災害が発生しても、平時と同等のお客さま対応の実現を目指すために、これまでにない新たな保険金支払態勢やサービスを構築し、お客さまを全力でサポートしていきます。2019年8月には、RPAなどの活用により業務量を40%削減し、その結果、大規模災害時においても、お客さまより保険金請求に必要な書類をいただいたのち、損害確認から支払手続までの期間を最短2日[※]で完結することを実現します。また、2020年8月には、更に取組みを進め、業務量75%削減を目指します。

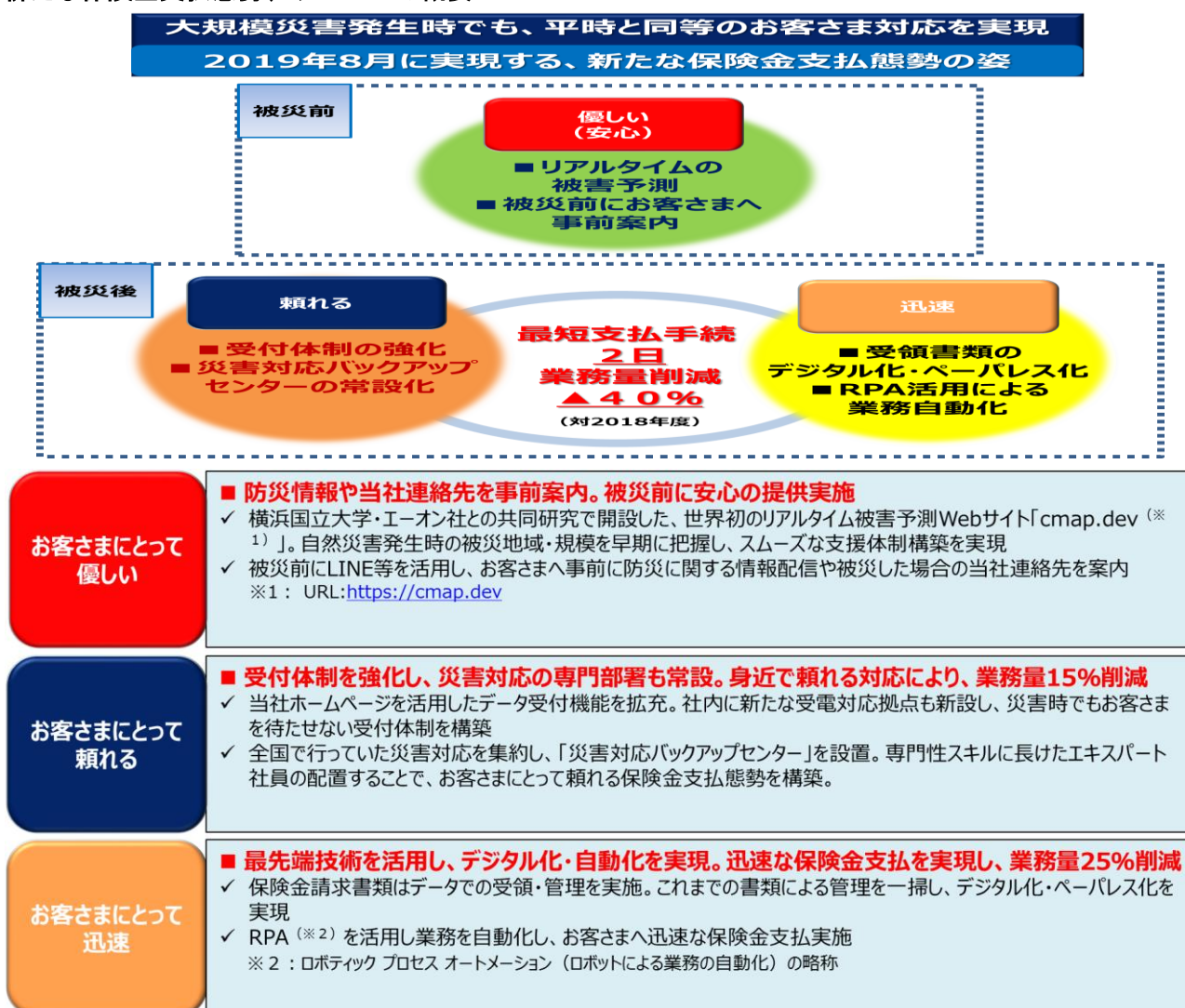
※ 保険金請求書類の不備の補完をする場合や追加調査が必要な場合を除きます。

なお、お客さまの指定口座に入金するのは、支払手続完了後、2営業日後となります。

1. 背景

2018年度は、大規模な自然災害が頻発しました。今後も頻発することを想定し、当社は、2018年11月に自然災害対策プロジェクトを立ち上げました。プロジェクトでは、世界初のリアルタイム被害予測Webサイト「cmap.dev」等を活用した能動的な支援体制確立と、従来はお客さまから紙で受領していた書類のデジタル化やペーパレス化、RPAによる業務自動化実現による先進性あるシステム構築により、大規模災害が発生した場合でも、平時と同等の迅速性をもって、お客さまに保険金をお支払いできる態勢を実現することを目指し、取組みを進めています。同時に、業務効率化を実現することで、社員の業務量軽減にもつなげます。

2. 新たな保険金支払態勢、サービスの概要



3. 導入時期

リアルタイム被害予測 Web サイトの開設や、被災前の LINE 等を活用したお客さまへの事前案内、災害対応バックアップセンターの常設化等、一部の取組は、既に開始しています。

2019年8月からは、お客さまから紙で受領していた書類のデジタル化やペーパーレス化、RPA を活用した業務自動化を実現し、台風等の自然災害に対応していきます。

4. 今後の展開

2019年8月に構築する新たな保険金支払い態勢に加え、今後、更なる業務のデジタル化や自動化を進めていくことで、2020年8月には、業務量を75%削減することを目指していきます。また、大規模災害発生時だけでなく、平時の業務に活用し業務効率化を進めていくことも検討しており、更なる保険金お支払いサービスの向上を進めてまいります。

当社は、これからも、新たな保険金支払態勢ならびにサービスを構築し、これまで以上にお客さまを全力でサポートしていきます。

以上

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、SDGs（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SDGs目標

