



自然災害発生時の保険金請求手続きの解説動画をリリース

2019年9月3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、自然災害発生時におけるお客さまの更なる利便性向上に向けて、公式ホームページ事故受付機能に新たに自然災害用の「事故のご連絡」画面^{*1}を構築し、2019年8月21日から、保険金請求手続きをわかりやすく解説した動画（以下、解説動画）をリリースしました。

1. 導入の背景

これまで、自然災害発生時の保険金請求手続きに関するご案内は、被害のご連絡を受け付けた際のお電話での説明やお客さまに送付される保険金請求手続き書類に記載された書面の説明が主となっていましたが、今般、お客さまにとって一層のわかりやすさ、利便性の向上を目的に、自然災害の種別に即した解説動画を公式ホームページでご確認いただけるようにしました。

2. 新たな仕組みの概要

公式ホームページに設置した自然災害専用の「事故のご連絡」画面上で、被害の種類に即した解説動画が視聴できるようになっており、保険金請求手続きの内容について、改めて保険会社からの説明が不要な方は、公式ホームページにご登録いただくだけで、お手元に請求手続き書類が届きます。

また、解説動画については登録時だけに限らず、既にお電話などで被害のご連絡がお済みのお客さまも公式ホームページ上から視聴が可能です。

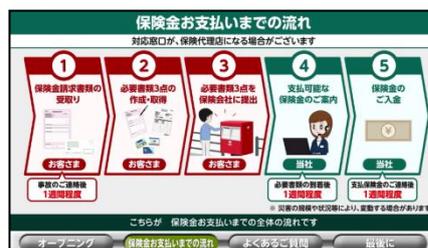
自然災害用「事故のご連絡」	解説動画
	

■動画イメージ

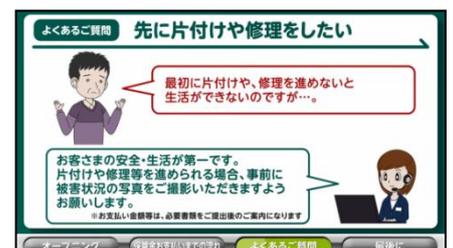
・ご案内導入部



・全体の流れご説明



・よくある Q&A 解説



現在（2019年8月21日時点）、下記4種類の動画を掲載しております。

- ①風災・ひょう災・雪災編
- ②地震編
- ③水災編
- ④保険金請求書の記入方法編

3. 今後の展開

今後は、2019年8月16日にリリースを実施した「有人チャットサービス」のご利用状況および本解説動画の閲覧状況ならびにお客さまからの事故のご連絡内容などを分析し、自然災害発生時にお客さまが、スムーズに保険金請求手続きが行えるように、より快適なサービスを拡充していく予定です。

※1：公式ホームページ：事故受付機能（自然災害用）については、2019年7月29日リリース実施済。

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

