



自然災害発生時に事故のご連絡からお支払いまで WEB上で完結できるサービスを開始

2020年7月31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、自然災害発生時の保険金請求手続きにおける、お客さまの利便性向上および迅速な保険金のお支払いに向け、2020年8月1日より、事故のご連絡から保険金のお支払いまでの全てのご請求手続きを、WEB上で完結できるサービスを開始します。

1. 背景

従来の自然災害に関する保険金請求手続きは、お客さまが保険会社から郵送される「保険金請求書」に必要事項をご記入・ご捺印のうえ、被害物の写真と修理見積書とともに、郵送で保険会社にご返信いただく方法が主なものでした。このため、書類作成や写真の印刷、郵便ポストへの投函等、お客さまに様々な手間をお掛けするとともに、郵送の時間も要するため、保険金のお支払いにかかる日数にも影響していました。加えて、大規模な自然災害が発生した場合は、通常時をはるかに超える大量の書類の開封や整理に時間を要する場合もあり、お支払いまでに時間を要することもありました。

これらの状況や、コミュニケーションツールの革新・多様化を踏まえ、当社は2019年度に、必要書類を撮影した画像を、チャットボット^{*1}で提出できるサービスを開始していましたが、今般、更なる利便性の向上と保険金のお支払いの迅速化を目的に、スマートフォンを使用し、保険金請求手続きの全てをWEB上で行えるサービス(以下、「WEB完結型請求」と言います)を開発しました。

※1 チャットボットは、「対話(chat)」と「ロボット(bot)」という二つの言葉を組み合わせたもので、会話を自動的に行うプログラムのことです。富士通株式会社(代表取締役社長:時田隆仁)のソリューション「FUJITSU Business Application CHORDSHIP(コードシップ)powered by Zinrai」を活用しています。

2. WEB完結型請求の概要と効果

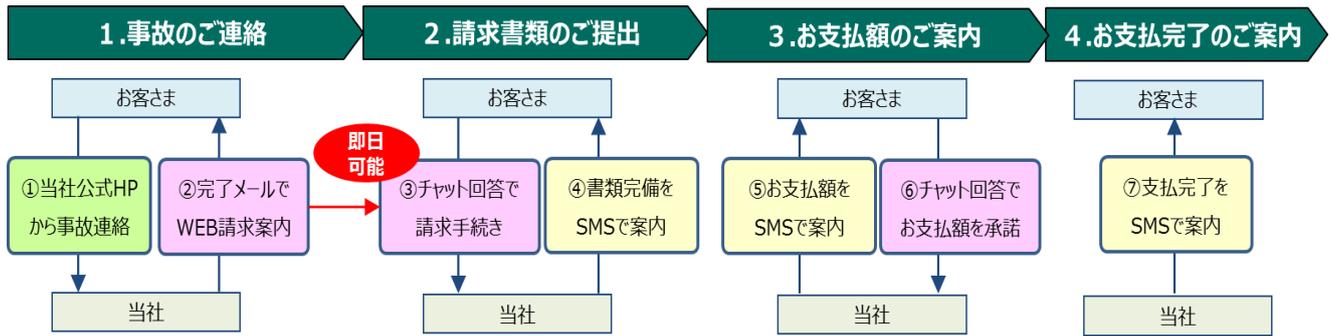
お客さまからの事故のご連絡や必要書類のご提出、当社からの経過のご案内等、災害に関する保険金請求手続きの全てを、電話や郵送を介さずWEBで完結することが可能^{*2}になります。

※2 事故の内容によっては、ご利用いただけない場合がございます。

<機能概要と効果>

- お客さまが当社公式HPで自然災害による事故のご連絡を行った際に当社からお客さまへ送信する受付完了メールで、WEB完結型請求に使用するチャットボットのアクセス先を即時ご案内します。
⇒当社からの必要書類の到着を待たずに、すぐに保険金請求手続きができます。
 - 従来は紙の「保険金請求書」に記入していた内容(請求者の氏名・住所、保険金の振込口座等)を、チャット形式でWEB上にて回答できます。被害物の写真や見積書も、画像でのご提出が可能です。
⇒書類の作成や返信の手間はなくなり、いつでも簡便に保険金請求手続きができます。
書類の郵送や開封に要する時間もなくなり、お支払いまでの日数は従来よりも7日程度短縮され、より一層迅速な保険金のお支払いを実現します。
 - お客さまから当社が書類(画像)を受領した際や、当社からお客さまへ支払金額をご連絡する^{*3}際は、当社よりお客さまのスマートフォンにショートメールでご案内します。
⇒お客さまは、電話でご確認いただく時間を省略し、お支払いまでの進捗状況を確認できます。
- ※3 お支払金額について詳しいご説明が必要な場合等は、お電話をさせていただく場合がございます。

<WEB完結型請求の全体イメージ>



<チャットボットによるご回答イメージ>



3. 今後の展開

本サービスの利用状況やお客様アンケートの内容を分析し、一層のサービス向上を図るとともに、今後は、自然災害以外の保険金請求手続きへのWEB請求機能の導入も検討していく予定です。また、グループ事業会社間で本サービスの共同利用等を検討し、グループ全体でお客様体験価値の向上に努めていきます。

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。

