



## 新型コロナ感染防止を踏まえた新たな自然災害対応態勢

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、大規模自然災害が発生した場合でも、新型コロナウイルス感染防止を最大限考慮したうえで、平時と同等の迅速かつ丁寧なお客さま対応を実現するために、現地に勤務する社員によるお客さま訪問と、鑑定人とお客さまのビデオ通話によるリモート調査<sup>※1</sup>を組み合わせた新たな保険金支払体制を構築し、お客さまや社員の感染防止および災害に係る調査の効率化・迅速化を同時に実現します。

※1 鑑定人とお客さまのビデオ通話によるリモート調査については、7月下旬より開始しました。

### 1. 背景

従来の災害対応においては、家屋や自動車の被害に関する調査を迅速に行うために、高度な専門知識を有する社外鑑定人(以下、鑑定人)や社員を、他の地域から被災地に大量に派遣し、お客さまを訪問して被害物を確認する調査が主流となっていました。

しかし、従来の鑑定人による訪問調査では、他の地域から鑑定人を派遣することから、被災地での調査開始までに日数・時間を要すことや、他地域からの派遣要員による訪問調査により、コロナ感染リスクとともにお客さまの不安も増大される可能性がありました。

今般のコロナ情勢下では、3密防止等の感染防止策の徹底が強く求められており、お客さまや社員等への感染リスク極小化に向けた対策を講じることが不可避となっています。この状況を踏まえ、当社では、鑑定人とお客さまのビデオ通話によるリモート調査を導入することで、新型コロナウイルスの感染リスクの極小化を目指します。

### 2. 「リモートでの被害調査」について

お客さまは従来の鑑定人による訪問調査に加え、下記調査方法についてもお選びいただけます。

#### (1) 【新規取り組み】鑑定人とお客さまのビデオ通話によるリモート調査(非対面調査)

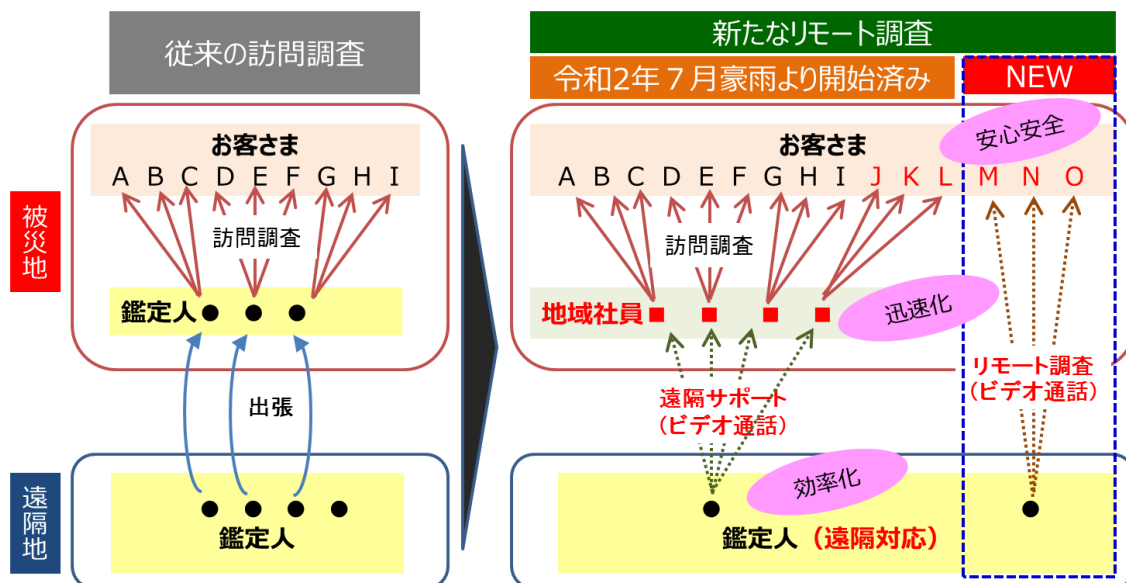
- ・お客さまが訪問調査を望まれない場合は、遠隔地の鑑定人がお客さまと直接ビデオ通話<sup>※2</sup>を行い、非対面で被害箇所を撮影・確認(7月下旬より開始済)。調査にあたって、お客さまの新型コロナウイルスの感染リスクの極小化を実現。

※2 お客さまのスマホにショートメールを送信してビデオ通話できるツールを利用(お客さまのスマホ設定は不要)

#### (2) 【令和2年7月豪雨より開始済みの取り組み】被災地域に勤務する社員が訪問調査、鑑定人がリモートでサポート

- ・お客さまが訪問調査を望まれる場合は、被災地域に勤務する社員が訪問し、他県の鑑定人・社員はお客さまとの接触を回避(全都道府県に拠点を持つ当社ならではの実現可能な調査体制)。なお、訪問する社員は、フェイスシールド・手袋の着用や消毒等、感染防止対策を徹底。
- ・鑑定人は遠隔地のオフィスに待機。お客さまを訪問している社員とタブレットでビデオ通話を行い、リモートでリアルタイムに指示・サポート。

## <新たな調査体制イメージ>



### 3. リモート調査導入による効果

新たなリモート調査の導入により、期待される主な効果は以下になります。

#### (1) 新型コロナウイルス感染リスクの極小化

- 被災地への他県からの支援要員派遣を極力回避
- ⇒被災地以外からの感染リスクを最小限に抑制。お客さまと直接ビデオ通話するリモート調査の場合、社員・鑑定人からお客さまへの感染リスクはゼロに。

#### (2) 調査の迅速性・効率性アップ

- 鑑定人の被災地への移動が不要となり、遠隔地に居ながらサポートが可能
- ⇒被災地への移動時間が無くなり、早期の調査開始が可能。調整時間を含め 2~3日の早期化。
- 鑑定人1名で訪問社員3~4名をサポートでき、鑑定人の必要数を低減
- ⇒訪問調査に要する社外鑑定人は従来と比べ、最大で4分の1まで減少。鑑定人確保の確実性・迅速性が向上。限られた資源である社外鑑定人は専門知識を必要とする他の業務に有効活用。
- ⇒お客さまとのビデオ通話の場合、鑑定人1名の調査件数は従来の訪問調査と比べ 2~3倍に拡大。

なお、必要最低限の社員や鑑定人を被災地に派遣する場合も、お客さまや社員等の感染防止に向け、事前のPCR等の遺伝子検査や抗体検査を含む徹底した健康管理を実施します。

### 4. 今後の展開

今後は、更なるリモート・非対面での調査を拡大させるとともに、ドローンなどの先進技術を活用し、一層の迅速かつ丁寧なお客さま対応に向けた取組みを推進していきます。

また、グループ事業会社間でリモート調査の共同利用等を検討し、グループ全体でお客さま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。

