



【業界初】自動車保険使用時の保険料推移イメージが確認できる 「パーソナライズド動画」サービスを開始

2020年9月14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（代表取締役社長：金杉 恭三）は、事故を起こされた自動車保険のお客さまへより丁寧なご説明と迅速な保険金のお支払いを目的として、2020年9月より自動車保険使用後の保険料推移イメージを動画でお伝えする業界初^{※1}のサービス「パーソナライズド動画^{※2}」の提供を、首都圏の2つのサービスセンター（東京自動車第一サービスセンター、千葉サービスセンター）で開始しました。

※1 2020年9月時点（当社調べ）

※2 「パーソナライズド動画」は、それぞれのお客さま用にカスタマイズされた動画で、テキスト・画像での説明に比べ、より分かりやすくお客さまに内容をお伝えする事ができます

1. 導入の背景

事故を起こされたお客さまが自動車保険を使用した際に、自動車保険の次回契約更新時に適用される等級が下がり、保険料が増加するケースがあります。そのため、当社では、自動車保険を使用した際の「次回更新以降の等級・保険料」と「お支払いする保険金」との比較を電話や書面にてご案内していました。しかし、お客さまと電話が繋がらない、繋がっても時間がなく会話ができない、書面では十分に理解できないなどの状況・ご意見があり、お客さまのご要望にお応えするためのご説明ツールが必要な状況でした。

そこで、昨今のスマートフォンの普及により、手軽に動画を受信、確認することができるようになったことを受け、スマートフォンへお客さま専用のパーソナライズド動画をお送りし、保険を使用した際の「次回更新以降の等級・保険料」と「お支払いする保険金」との比較について、お客さま専用の動画で分かりやすく解説した動画を配信するサービスを導入します。

2. 「パーソナライズド動画」の概要

お客さまのスマートフォンにパーソナライズド動画^{※3}へのアクセスURLをショートメッセージで送信します。お客さまはURLにアクセスすることで、スマートフォンから24時間365日ご都合のよい時間に動画を視聴し、次回契約更新以降の保険料・等級と当社がお支払いする保険金との比較ができます。また、動画視聴後に保険使用の意思確認のボタンを押していただく事で、お客さまからの折り返しの電話連絡が不要となり、スムーズに保険金請求手続きに移行していただくことが出来ます。

※3 「パーソナライズド動画」は動画URLクリック後の素早い動画再生開始を実現し、お客さまがストレスなく視聴できるよう、Livepass株式会社（代表取締役CEO：山下 悠也）の独自技術を採用しました。

【パーソナライズド動画 画面イメージ】

佐藤様
保険金請求についてのご確認
視聴時間 3分

あいおいニッセイ同和損保
MS&AD INSURANCE GROUP

結論
「保険を使う場合」は
「保険を使わない場合」と
比較して
約305,000円
ご負担が少なくなります

支払われる保険金 330,000円
今後3年間の保険料増加 約25,000円
差額 約305,000円

※ 次契約以降の保険料差額はあくまでも「目安」であり、実際の保険料とは異なります。[脱算保険料]は、現在のご契約の短期日割点の保険料と保証内容・契約条件で、かつ、次契約以降に変更がないものとして、等級別割引・割増のみを変更して算出しています。

今後3年間の保険料

年次	等級	保険料増加 (千円)
本年度	15	15
次年度	16	16
2年目	17	17
3年目	13	13
3年目	18	18
3年目	14	14

保険料負担 (3年間) **+約25,000円**

支払われる保険金 330,000円
今後3年間の保険料増加 約25,000円

保険使用の意思確認
画面のボタンを押して
以下から選択してください

- 保険を使用する
- 保険を使用しない
- 担当者からの連絡を希望する
- もう1度動画を見る

画面のボタンを押してください

3. 「パーソナライズド動画」導入の効果

(1) お客様の利便性向上

- ・いつでも簡単に保険料、等級についての説明を確認することが出来るため、お客様のご都合の良いタイミングで保険使用のご検討をいただくことが可能となります
- ・動画へのアクセス URL をお送りすることで、ご家族などの間でご説明の内容が簡単に確認できます
- ・ワンクリックで簡単に保険使用についての意思表示が可能のため、お客様はお時間を気にすることなく当社へ保険の使用有無についてご連絡が可能となります

(2) 保険金お支払業務の効率化

- ・すべての担当者から、分かりやすい同一レベルのご説明が可能となります
- ・担当者がお客様へ電話で行っていたご説明を分かりやすく動画にすることで、お客様へのご説明をスムーズに行うことができ、経過報告や交渉業務など他の業務に対応する時間を創出し、お支払い業務全体の効率化を実現します

4. 今後の展開

本サービスの利用状況と、お客様アンケートの内容を分析し、全国に順次拡大するとともに、今後もお客様ニーズに合った、より快適なサービスの拡充につなげていきます。

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。

