



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1
www.aioinissaydowa.co.jp**通信機能付きデバイスで得られたデータから過失割合の説明動画を提供
～デバイス取得データから自動で動画を生成する仕組みは業界初～**

2023年3月28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：新納 啓介）は、通信機能付きドライブレコーダー等（以下、通信機能付きデバイス）から得られる位置情報や車両速度等を活用して過失割合の判定をサポートするテレマティクス損害サービスシステム（以下、テレマ損サ）に、新たにお客さま向けの過失割合説明動画の自動生成機能を実装し、3月28日から提供を開始します。通信機能付きデバイスで得られたデータからお客さま向けの動画を自動で生成する仕組みは、業界初となります。

1. 背景

当社はテレマティクス自動車保険のパイオニアとして、テレマ損サを2019年4月に業界で初めて導入し、車両の運転挙動データを用いたAIによる事故状況解析機能や、過失割合の判定をサポートする機能を実装したことで、お客さま満足度の向上や事故解決所要日数の削減を実現しています。

一方、双方に責任が発生する事故の場合、お客さまへ過失割合の考え方や過失発生根拠を当社社員がご説明する必要があり、より分かりやすく丁寧な対応が求められています。

そこで、今般、通信機能付きデバイスから得られた情報をもとに自動で説明動画を生成し、お客さまのスマートフォン上でいつでも過失割合の根拠等を確認できる仕組みを構築しました。

2. 概要

事故受付後、当社社員からお客さまへ電話で連絡を行い、ショートメッセージサービス（SMS）の送信に同意されたお客さまへ、動画視聴用のURLを送付します。お客さまは届いたURLにアクセスすることで、簡便に事故状況に応じた過失割合等を閲覧することができます。

動画は約5分で視聴することができ、従来の通話による説明に比べて約1/2に短縮されることでお客さまのご負担が軽減されることに加えて、年間約1,500時間の業務量削減につながり、当社社員の働き方改革にも寄与します。また、動画は24時間365日いつでも視聴可能であり、お客さまのご都合に合わせた対応が可能となることで利便性が向上し、さらに過失割合に関する考え方や3DCGによる事故状況の再現映像などによって、分かりやすく丁寧な説明が可能となります。

<Your Movie*動画の画面イメージ>

The screenshot displays the 'Your Movie' app interface. On the left, a card for '恵比寿 太郎様' (Keibisyo Taro) shows '自動車保険' (Car Insurance) and '過失割合のご案内' (Over-apportionment Guidance). Below it, a red banner says '【動画の最後に】ご回答いただきたい事項があります' (At the end of the video, there are items we need your response to) with a '視聴時間 5分+' (Viewing time 5+ minutes) badge. The bottom left shows the 'あいおいニッセイ同和損保' (MS&AD Insurance Group) logo.

The central part shows a 3D simulation of a car accident. A red car is stopped, and a blue car is moving. A '止ま' (Stop) sign is visible. A '過失割合' (Over-apportionment) box shows '20%' for the red car and '80%' for the blue car. Below this, a '基本過失' (Basic Over-apportionment) section shows '20' for the viewer and '80' for the other party. At the bottom, a '結果' (Result) box shows '20 : 80'.

On the right, a '今後の流れ' (Future Flow) section lists five steps: 1. 交渉に向けたご意向の確認 (Confirmation of intention for negotiation) - お客さま; 2. お相手さまとの交渉 (Negotiation with the other party) - 当社; 3. 過失割合の合意に向けたご意向の確認 (Confirmation of intention for agreement on over-apportionment) - お客さま; 4. 過失割合の合意 (Agreement on over-apportionment) - 当社; 5. 保険金のお支払 (Insurance payment) - 当社. A note at the bottom right says '* 損害額の確定が必要です' (Insurance amount determination is required).

At the bottom, there are three navigation buttons: 'オープニング' (0%), '基本過失割合', and '交渉に向けたご意向の確認'.

※ お客さま一人ひとりに最適化した動画を SMS で送信し、手続き・サービスの内容等を、「いつでも・どこでも・短時間で」分かりやすく説明することができるビジュアル接客ツール

3. 今後の展開

今後も最先端・独自の技術やデジタル・データの活用により、さらなる機能拡充を行い、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。

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。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組めます。

