

2025年5月19日

三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

～いつでも、どこでも、簡単に手続きできる仕組みで最適なお客さま体験を実現～

新デジタル手続きサービスを開始

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（代表取締役社長：船曳 真一郎）と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、お客さま体験の向上を実現する新たなデジタル手続きサービスを7月に開始し、2027年4月まで段階的に機能を拡充していきます。保険代理店がそばにいる安心感やお客さまに寄り添った事故対応はそのままに、保険契約の継続・変更手続きから保険金支払いまでをスマートフォン等で完結するプロセスを選べるよう、お客さまの選択肢を拡大します。

両社は、時間や場所を問わず、いつでも、どこでも、簡単に手続きできる仕組みを構築することで、お客さまの利便性を高めるとともに、あらゆる場面で最適なお客さま体験を実現していきます。

1. 背景

近年、情報通信技術の進歩やライフスタイルの変化等を背景に、スマートフォン世帯保有率は9割を超え^{※1}、情報収集や買い物、コミュニケーションといったあらゆる日常の場面でデジタル化が進んでいます。人々の生活における利便性が高まる中、当社は、最もお客さまに選ばれる保険会社の実現に向け、お客さまのご要望に応じて、保険のあらゆるプロセスでWeb完結の手続き方法を選べる環境を整備します。

※1：（出典）総務省「[令和6年版 情報通信白書](#)」

2. 概要

個人のお客さま向けインターネットサービス「ご契約者さま専用ページ」^{※2}等で、補償内容確認や保険契約の継続・変更手続き、事故・保険金請求手続きが完結できるサービスです。従来に比べ、スムーズな導線を構築したことで、お客さま自身が手続き方法を直観的に選べる仕組みです。

本サービスにより、保険代理店による補償内容や手続きに関する相談対応、事故のエキスパートによる事故対応といった安心感はそのままに、いつでも、どこでも、サービスを受けられる利便性と、これまで以上にお客さまに寄り添った対応を実現します。

※2：オフィシャルWebサイト（[三井住友海上](#)）（[あいおいニッセイ同和損保](#)）

<各機能の概要>

機能	概要
Web継続手続き	自動車保険のご契約満期時、満期案内を確認後、そのままWebで継続契約手続きを完結できる。
Web変更手続き	従来の住所変更に加え、自動車保険の車両入替や補償内容の変更等の変更手続きをWebで完結できる。
Web事故連絡	インターネット事故受付等のユーザーインターフェース（UI）を改善。イラストを用いて直観的に操作できる仕様を採用することで、初めてご利用されるお客さまもWebで簡単に事故連絡ができる。
LINE ^{※3} 事故サポート	事故対応・保険金請求時の手続きをLINE等のWeb上で完結できる。 ・お客さまが当社担当者とチャットでやりとりできる。 ・お客さま自身で、品質の高い自動車修理工場をWebで条件検索できる。 ・事故直後の損傷車両や被害に遭われた建物等の写真をアップロードすることで、早期に損傷状況を保険会社へ提出できる。

※3：LINEはLINEヤフー株式会社の商標です。

<新デジタル手続きサービスのイメージ>



以 上