

## リアルタイムに被害状況を確認する技術の導入について ～迅速な保険金支払いを目指し、SightCall社と提携～

東京海上日動火災保険株式会社(本社:東京都千代田区、取締役社長:広瀬伸一、以下「当社」)は、SightCall, Inc.(本社:米国、カリフォルニア州、CEO:Thomas Cottureau、以下「SightCall」)と業務提携し、本年7月より、Webブラウザ上で映像を共有しながら対話を行うリアルタイムコミュニケーションシステム(以下、「WebRTC」)を、事故や災害による建物等の被害状況の確認時に導入します。

このWebRTC技術により、遠隔地にいながら、早期かつ正確に建物等の被害状況を確認できるようになるため、より迅速な保険金のお支払いが可能となります。

### **1. 背景**

台風や豪雨などが発生した際には、建物等の被害の状況を確認するために、保険会社の査定担当者や損害鑑定人が、現地での立会調査またはオフィスでの書類調査を実施し、保険金のお支払い対象有無を判断した上で、対象となる場合は保険金の額を算定し、保険金をお支払いしています。

立会調査または書類調査のいずれの方法で調査を実施するかについては、被害の状況や規模等に応じて個別に検討しておりますが、立会調査については、査定担当者がお客様と日程調整の上で一件一件被災物件を訪問して算定するため、実際に訪問するまで、保険金のお支払い対象有無の判断を行うまでに一定の時間を要しています。また、書類調査については、お客様から受領した現場の写真や被害額の見積書等から保険金の額を算定しきれない場合は、追加で書類をご依頼したり立会調査に切り替えたりする必要が生じ、立会調査同様、一定の時間を要しているのが現状です。

以上のように、従来の調査方法においては保険金のお支払いまで一定程度の期間を要し、特に大規模な災害発生時には相応の時間と人員を要することから、より迅速に被害状況を確認するための体制を整備していく必要がありました。

### **2. 取組みの概要**

WebRTCとは、写真や動画を被災現場と遠隔地のオフィスの双方で共有しながら、画面上に書き込みを行うなどして、リアルタイムに双方向のコミュニケーションをとることが可能なシステムです。当社は、WebRTC技術の提供会社であるSightCall社と提携し、同社のシステムを7月より、主に損害調査プロセスで導入することといたしました。

これにより、例えば被災現場にいるお客様や代理店と、オフィスにいる当社社員や鑑定人等とをリアルタイムで接続できるようになるため、現場訪問するまでお客様をお待たせしたり、必要書類の再提出によりお手間をかけたことなく、早期かつ正確に被害状況を確認することが可能となり、お客様への迅速な保険金のお支払いに繋がると考えております。

SightCall 社は、10 年以上にわたる遠隔ビデオアシスタント技術の開発経験を有しており、世界 80 ヶ国以上で導入実績があります。SightCall 社が提供している WebRTC 技術は、動画・音声我非常に高解像度で通信も安定しており、遠隔操作できる各種機能が充実しているだけでなく活用場面に応じた柔軟なカスタマイズも可能な仕様となっております。さらに、各種クラウドサービスと連携して人工知能(AI)を活用した技術を組み込むことも可能なため、今後の更なるサービス領域拡大も期待できます。

#### <活用事例>

- 集中豪雨などによる水災の被害において、立会調査をせず、保険金のお支払い要件(床上浸水または地盤面より 45cm を越える浸水の有無)を確認することが可能になります。
- 地震による被害に際して、被災地にいる社員が迅速かつスムーズに立会業務を行えるようになり、早期に保険金をお支払いすることが可能になります。
- 漏水による被害において、漏水の原因箇所や被害の範囲を早期かつ正確に確認することが可能になります。
- その他幅広い事故において、お送りいただいた見積書と照らし合わせながら、被害状況を確認することが可能になり、追加で多くのお写真をご提出いただく必要がなくなります。



(被災物件にいる方の画面イメージ)



(遠隔地にいる保険会社社員の画面イメージ)

当社は引き続き、お客様に寄り添った損害サービス対応を行っていくと共に、最先端のテクノロジーを活用することで、更なる「安心」「安全」の提供に取り組んでまいります。

以上