

自動車保険の事故対応サービスにおける付加価値向上に向けた取組み
～デジタル技術を活用した保険金請求手続きの利便性向上～

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2019年12月より、デジタル技術を活用し、自動車保険の事故対応サービスにおける付加価値の向上に向けた取組みを開始します。

お客様が自動車での事故に遭遇された際に、当社への事故のご連絡をスマートフォンやパソコン等のWeb上で簡単・スムーズに行うことができる『スマート事故連絡』や、保険金のお支払いまでの流れをご確認頂き、Web上で必要な手続きができる『スマート保険請求 navi』を導入します。当社は、保険金請求にあたってのお客様の利便性を高めるとともに、電話や面談でのお客様とのコミュニケーションも一層充実させることで、「人による対応」と「デジタル技術」を融合させた、高品質な事故対応サービスをお届けしてまいります。

1. 背景

当社では、これまで自動車事故が発生した際、保険代理店や事故受付センター(東京海上日動安心110番)にお客様からお電話をしていただくことで、事故の受付を実施していました。

事故の受付が完了した後は、当社の事故対応サービスの担当者や保険代理店からお客様に電話等でご連絡を行い、保険金の請求手続きや必要な書類等をご案内していました。

一方、電話だけではなく、WebやSNS等のコミュニケーションツールが多様化している現状をふまえ、自動車保険の保険金請求プロセスにデジタル技術を活用することで、お客様の利便性を向上するよう検討してきました。

2. 目的

新たな機能をご活用いただくことにより、お客様のニーズやその時の状況に応じて、Webもしくは電話での事故のご連絡を選択いただくことが可能です。またWebを通じて、必要な手続きや対応状況の確認を簡単に行うことが可能となり、保険金請求手続きに関する利便性を大きく向上させてまいります。

このような機能も充実させながら、当社および保険代理店は、電話や面談によるお客様とのコミュニケーションを一層充実させ、事故によるご不安を解消するなど、「人」にしかできない対応を強化することにより、お客様対応の品質向上に努めてまいります。

3. 導入する機能の概要

(1) スマート事故連絡(2019年12月～)

お客様が自動車事故に遭遇された際に、スマートフォンやパソコン等の Web 上で事故の連絡を簡単・スムーズに行うことができる機能です。特徴的な機能として、Web 上の入力画面の途中から、お客様のニーズやその時の状況により、電話連絡に切り替えられる機能を導入いたしました。また、事故の受付のみならずロードサービス(レッカー等)の手配も可能です。この仕組みは、2018年より当社が資本業務提携している米メトロマイル社(※1)が持つインシュアテック技術を活用しております。

(※1)東京海上ホールディングス「ニュースリリース」/2018年7月24日「米国 Metromile, Inc.社への出資について」
をご参照ください。

(2) スマート保険請求 navi(自動車保険版/2020年2月～)(※2)

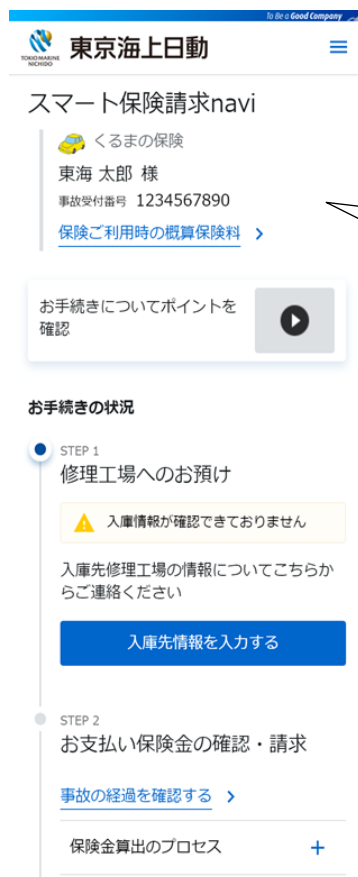
保険金請求の流れを動画で確認することや保険金受取までの手続きを、Web 上で実施できる機能です。事故状況に応じた保険金請求までの動画を Web 上で確認いただけることに加え、事故対応の進捗状況や保険金をご請求いただいた場合の翌年以降の概算保険料もご確認いただけます。さらに、書類・画像を Web 上にアップロードしたり、保険金振込口座を登録する等、保険金のご請求に必要な手続きを行うことも可能です。

(※2)スマート請求 navi は 2019 年 4 月に「火災保険」版の提供を開始しています。

なお、両機能は、当社ホームページの「契約者さま専用ページ(マイページ)」やお客様向けスマートフォンアプリ「モバイルエージェント」などからご利用いただけます(スマート保険請求 navi のみ、「契約者さま専用ページ(マイページ)」のご登録が必要です)。



『スマート事故請求機能』画面イメージ



・動画で事故後の手続きの流れを確認できる！
・書類や写真等のアップロードも可能！

『スマート保険請求 navi』画面イメージ

当社は、これからもお客様により品質の高い事故対応サービスをご提供できるよう取り組んでまいります。

また保険代理店と共に、最先端のテクノロジーも活用しながら、お客様へ更なる「安心」「安全」をお届けできるよう取り組んでまいります。

以上