

広域災害における立会調査予約機能の開発

東京海上日動火災保険(取締役社長 広瀬 伸一、以下「当社」)は、大規模な自然災害が発生した際に、お客様がスマートフォン(以下スマホ)上で立会調査(保険会社による物件の損害状況の確認)の予約ができる機能を開発しましたので、お知らせします。

お客様がスマホなどのモバイル端末から、オンライン上で空き状況を確認し、ご自身で立会のアポイントを入力することができます。スマホでの予約機能により、お客様の利便性の向上に繋がると共に、立会による損害状況の確認がスムーズになることで、迅速な保険金のお支払いを実現します。

1. 背景

地震や水害等が発生した際、当社は保険金のお支払いのために、お客様にお電話等でご連絡し、家屋等の立会調査のアポイントを取得します。お客様のアポイント日に、損害鑑定人(立会調査を行う専門担当者)や保険会社の社員が家屋にご訪問し、損害状況のご確認を行います。

大規模な自然災害が発生した際は、お客様から被害のご連絡が保険会社に多数寄せられるため、立会調査の日程調整に時間を要する場合があります。

近年、自然災害が多発化・大規模化する中で、今後も地震や広範囲の水害等が発生する可能性があり、当社は迅速な立会調査を実施し、お客様へ保険金をお支払いするための、新たな取組みを検討していました。

2. 取組みの概要

当社は大規模な自然災害が発生した際に契約者がスマートフォン上で立会の予約ができる機能を開発しました。導入する予約機能では、お客様がスマートフォンなどのモバイル端末から、オンライン上で空き状況を確認し、ご自身で立会の希望日を入力することができます。

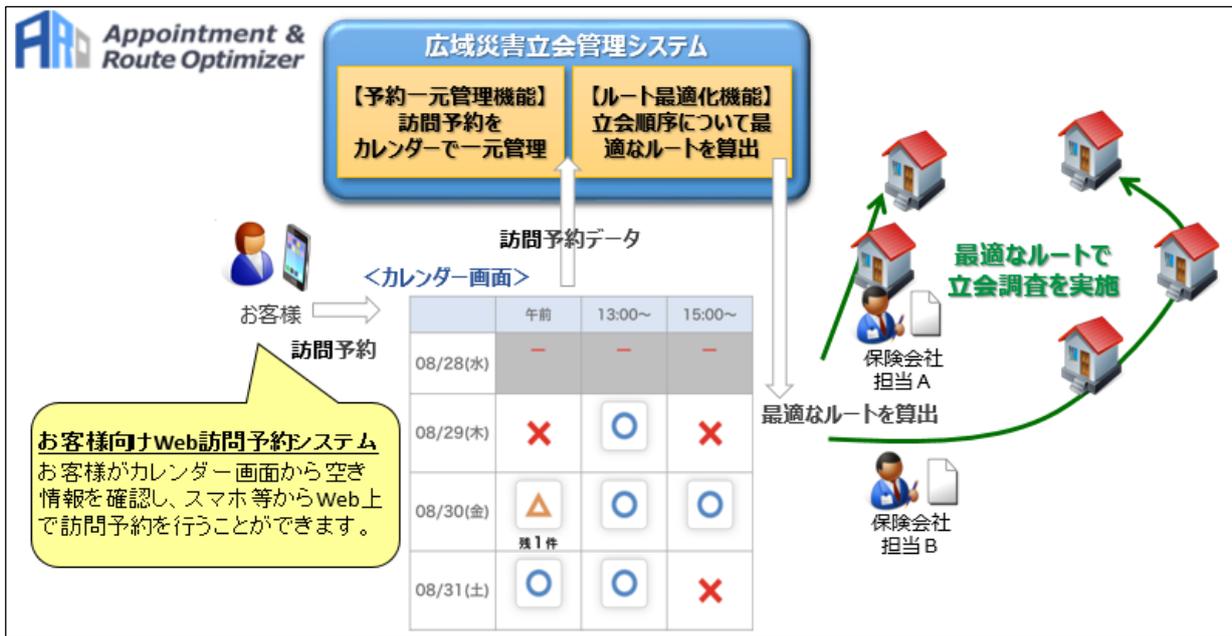
<期待される効果>

- お客様はいつでもご自身のスマートフォン等から予約ができるため、立会調査の日程が早期に確定し、お客様への迅速な保険金支払いに繋がります。
- 予約はWEB上で完結できるため、大規模な自然災害が発生した際、お客様から保険会社へお電話いただく際の繋がりにくさを解消し、利便性の向上に繋げることができます。
- お客様が入力された日程は、当社の広域災害立会管理システム(※)に一元化されるため、立会計画の策定時間を短縮し、早期の立会調査に繋がります。

※広域災害立会管理システム(ARO/ Appointment & Route Optimizer)

当社が導入している立会調査日程の一元管理システム。立会調査のアポイント予約を一元管理し、最適なルートでの立会調査の割り当てを自動で行うことができます。今回の立会調査予約機能と組み合わせることで、より効率的な立会ルートの算出が可能になります。

<新機能のイメージ>



当社は、これからも最先端のテクノロジーも活用しながら、お客様に品質の高い事故対応サービスを提供し、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