

2021年2月18日
東京海上日動火災保険株式会社

**「損害サービス・デジタル戦略」の取組が、
第3回 日本オープンイノベーション大賞 日本経済団体連合会会長賞を受賞**

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬 伸一 以下「当社」)の、保険金お支払い部門(損害サービス部門)が取り組む「損害サービス・デジタル戦略」が、内閣府が主催する「第3回 日本オープンイノベーション大賞」において日本経済団体連合会会長賞を受賞しましたので、お知らせします。

1. 「日本オープンイノベーション大賞」について

我が国のオープンイノベーションをさらに推進するために、今後のロールモデルとして期待される先導性や独創性の高い取組みを「日本オープンイノベーション大賞(※)」として表彰する内閣府主催の制度です。最も優れた取組みが表彰される内閣総理大臣賞のほか、担当分野ごとの大臣賞、経済団体および学術団体の会長賞等が表彰される中、この度、当社の保険金のお支払部門(損害サービス部門)が取り組む「損害サービス・デジタル戦略」が、日本経済団体連合会・会長賞を受賞いたしました。

(※)詳細は内閣府「日本オープンイノベーション大賞」のWEBページをご覧ください。

<https://www8.cao.go.jp/cstp/openinnovation/prize/index.html>

2. 「損害サービス・デジタル戦略」について

当社は、事故の受付やお客様への経過報告など、保険金支払いに関するプロセスを、単にデジタルツールに置き換えるだけではなく、人とデジタルの役割分担を見直してプロセスを組み立て直し、人はより人が担うべき業務に注力するといった「ビジネスモデル」の変革も併せて進めております。

グローバルスタートアップを始めとした国内外の多様な企業との連携や、外部専門人材(データサイエンティスト、プロジェクトマネージャー等)の登用を進めるとともに、保険会社における損害サービスの業務プロセスをAI等の活用により見直しました。

具体的には、保険金支払い手続きのセルフ・デジタル化(事故の受付から保険金請求までをお客様がスマートフォン上で完結)、自動車事故の被害車両の修理見積の点検や損害額の算出業務へのAI活用、人工衛星やRPA等の活用による保険金支払いの迅速化に向けた協業を実施しています。

海外を含む10社以上のパートナーと協業し幅広い分野で連携しつつ、海外のビジネスモデルをそのまま持ち込むのではなく、日本型の独自DXモデルにしている点に特徴があり、DXの先進的な取組みとして評価いただきました。

【参考】進化する損害サービス(損害サービス・デジタル戦略の具体的な取組資料)

https://www.tokiomarinehd.com/ir/event/presentation/2020/16guv30000008zuv-att/Advancing_claim_service_J.pdf

(20年6月25日 東京海上ホールディングス Tokyo Marine Insight 「デジタル戦略説明会」資料より)

当社は今後も、デジタル技術により効率化し創出した時間を活用し、「人による対応」と「デジタル技術」をベストミックスさせた、高品質な事故対応サービスをお届けしてまいります。

以上