

2021年10月20日  
東京海上日動火災保険株式会社

## **「人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス」が 2021年度グッドデザイン賞を受賞**

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、保険金支払い部門(損害サービス部門)が取り組む「人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス」が、公益財団法人日本デザイン振興会主催の「GOOD DESIGN AWARD 2021」におきまして、2021年度グッドデザイン賞を受賞いたしましたので、お知らせします。

### **1. グッドデザイン賞について**

グッドデザイン賞は、1957年にスタートし、公益財団法人日本デザイン振興会が主催しています。デザインによって私たちの暮らしや社会をよりよくしていくための活動であり、日本で唯一の総合的デザイン評価・推奨の仕組みです。かたちのある無しにかかわらず、人が何らかの理想や目的を果たすために築いたものごとをデザインととらえ、その質が評価・顕彰されます。



### **2. 「人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス」について**

当社は「人の力とデジタルのベストミックス」をコンセプトに、お客様接点や業務プロセスをデザインし直すことで、社会課題を解決したいと考えています。この度、当社の保険金支払い部門(損害サービス部門)が中心となって進めてきた損害サービスのDXが、グッドデザイン賞のコンセプトに合致すると考え、応募いたしました。

「人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス」では、事故対応のプロセスにおいて各種デジタルツールを活用する価値の焦点を、社内の業務効率化ではなくお客様の不安やストレスの解消に置き、事故解決の初めから終わりまでシームレスなサービスをデザインしたことが評価され、受賞することができました。

事故解決プロセスにおいて、デジタルだけで保険金支払い(損害サービス)を完結したい方は、スマートフォン等によりご自身で保険金支払いの手続きを完結することができます。また、デジタルだけでは不安なお客様には、人(当社の損害サービス担当者や代理店)が寄り添うことで、事故解決までの安心で快適な体験をご提供することができます。

このように、お客様のご希望に合わせて「リアル」と「デジタル」を組み合わせ、ハイブリッドなサービスを提供していることも評価をされたものと考えております。

### <グッドデザイン賞 審査委員の評価コメント>

本サービスの優れたところは、事故対応のプロセスにおいてデジタルを活用する価値を、対応業務や情報収集の効率化におくのではなく、お客様が事故に際して感じる不安やストレスの解消に焦点を置いて、サービスをデザインしているところにある。またデジタルに不安を感じたときは、プロセスの途中からシームレスに有人対応に切り替えられる仕組みは、今後のリアルとデジタルのハイブリッドなサービスが目指す一つの方向性となるのではないだろうか。

### 3. ご参考情報

今回の受賞にあたり、特設サイトをオープンいたしました。

URL: <https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/service/songai/dx/>



上記サイト内では、「人の力とデジタルのベストミックス」より、どんな世界が実現できるのかについてご説明する動画もご覧になれますので、是非ご確認ください。

(動画イメージ)

以上