

自動車保険 Web 請求完結システムの導入 **～いつでもどこでも保険金請求から受け取りまで Web で完結～**

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」) は、2022年2月15日より、事故の連絡から保険金の受け取りまでを Web 上でいつでも完結できるシステムを導入いたします。

「事故の連絡」から「保険金請求手続きの流れの確認」「お支払い可能な保険金の確認」「保険金の受け取り」まで、いつでも Web 上で手続きすることができることから、「平日の日中は時間が取れないので、時間が空いた時に手続きしたい」「電話ではなく、Web 上で保険金の請求をしたい」といったお客様のニーズにお応えすることができます。お客様の選択肢を広げることで利便性の向上を図るとともに、当社社員や代理店は「人」にしかできない対応を強化することで、お客様対応の品質向上に努めてまいります。

1. 導入の背景

当社ではこれまで、自動車事故が発生した際に、保険金支払い担当者(損害サービス担当者)や代理店が、電話による対応で保険金の請求手続きや必要な書類等をご案内するケースが大半を占めておりました。

一方、お客様が希望されるコミュニケーション手段は多様化しており、電話だけではなく、スマートフォン等による Web 上でのコミュニケーションがデジタル世代を中心に浸透してきています。自動車保険の保険金請求プロセスにおいても、「電話ではなく、Web 上で完結したい」という声をいただいております。また、保険金支払い担当者からの電話やチャットによる対応は、平日の営業時間に行っていますが、「平日の日中は忙しいので、時間が空いた時に保険金の請求まで全て完結させたい」といったお客様のニーズにお応えできていないことが課題の一つとなっておりました。

2. 自動車保険金 Web 請求完結システムの特徴

本システムでは、場所や時間にかかわらず、事故の連絡から保険金の受け取りまでを Web 上で完結できます(※)。

※自動車の事故で、事故のお相手がない場合や、関係者にお怪我が発生していない一部のケースに限ります。

対象とならないケースやお客様が本手続きをご希望されない場合は、通常通り当社の保険金支払い担当者や代理店が、お電話等で事故の解決や保険金支払いまでご支援いたします。

<このような方におすすめ>

- ✓ 平日はなかなか時間が取れないので時間が空いた時に保険金受け取りまでの手続きを完結させたい
- ✓ Web 上で早く保険金の請求を実施したい
- ✓ 夜間に事故にあったが、不安なので手続きの流れを早く知りたい

【自動車保険金の Web 請求・完結手続きの流れ】



お客様が自動車事故に遭われた際には、「スマート事故連絡(※)」の機能によりスマホ上で事故の連絡を行うことができます。また、「スマート保険請求 navi(※)」の機能により「今後の手続きの確認」や「お支払い可能な保険金の確認」「保険金の受け取り手続き」まで、いつでも、手続きを実施することができます。なお、お客様のニーズやその時の状況に応じて、電話での事故のご連絡や保険金のご請求を実施することも可能です。

(※)2019年12月9日ニュースリリース 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
https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/191209_01.pdf

本取り組みについて、当社は AI 等の技術を活用し、お客様が保険金支払い担当者と直接のコミュニケーションを取ることなく、事故の連絡から保険金のご請求まで、Web 上で完結できる業界初の仕組み(自動車保険金支払いの無人化)を実現しています。担当者を介さずに保険金のお支払手続きを行うため、当社の営業時間に関わらず、夜間や休日でも事故対応・保険金支払い手続きが可能となります。

当社は、保険金のご請求を行う際のお客様の選択肢を広げることで、更なる利便性の向上を図るとともに、事故による不安を解消するなど、社員や代理店は「人」にしかできない対応を一層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。

The advertisement features a hand holding a smartphone displaying the insurance claim process. On the left, a yellow box contains the text '請求完了まで スマホで すべて完結' (Complete everything on your smartphone from claim completion). At the bottom, two blue boxes provide additional information: '保険金の請求手続きまで スマホ上のやり取りで完結' (Complete the insurance claim process with online communication) and 'チャットサービスにより、度重なる電話対応による負担を軽減' (Reduce the burden of repeated phone calls with chat service).

以上