

**「人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス」が
第4回 日本サービス大賞・経済産業大臣賞を受賞**

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快適な事故解決プロセス」が、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会主催の「第4回日本サービス大賞」におきまして、経済産業大臣賞を受賞いたしましたので、お知らせします。

1. 日本サービス大賞について

日本サービス大賞は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会が主催し、「革新的な優れたサービス」を表彰する日本初の制度です。

「革新的な優れたサービス」を評価・表彰し、広く周知・展開することで、サービス産業のイノベーションと生産性向上を促し、地域経済や社会の活性化への貢献、市場の成長や雇用の創出などに繋げる事を目的としています。



第4回 日本サービス大賞
経済産業大臣賞

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

「人の力とデジタルのベストミックスによる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ワンストップで提供いたします。

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事故連絡などの保険金支払いに関する手続きを素早く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、デジタル技術の強みや効率性と「人の温かみ」を融合し、ハイブリッドなサービスを提供していることも評価されたものと考えております。

＜日本サービス大賞 審査委員の評価コメント＞

- ・シームレスな事故解決システムを開発。「事故連絡」サービスでは、直感的なインターフェースを構築し、途中で人と話したくなった場合はすぐに切り替えが可能。入力済データを電話担当者が引き継ぐため、二度三度同じことを聞く状況も回避されるようになっており、結果として事故連絡にかかる時間を大幅に短縮。
- ・顧客の声をもとに高頻度でアジャイルにシステムを改良。事故に関わるすべての情報を一つの基幹システムに統合することで、ワンストップでサービスが提供できる。
- ・デジタル技術の強みや効率性と「人の温かみ」を上手く融合させることで顧客の経験価値を最大化している。顧客の声や事例を知識として蓄積し、サービス向上にも活用している。

3. ご参考情報

「人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス」については、以下のホームページもご参照ください。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。

東京海上日動の DX

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

(動画イメージ)



今後も「お客様や地域社会の”いざ”を支え、お守りする」というパーパスの実現に向けて、人の力とデジタルをベストミックスさせることで、新たな価値を創造してまいります。

以上