

指定工場制度の廃止に伴う修理工場マッチングサービスの提供開始

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、お客様起点の業務運営に根差した透明性の高い保険金お支払いの仕組みを実現するため、現行の指定工場制度^{*1}を廃止し、2024年7月1日より「修理工場マッチングサービス」の提供を開始します。

また、お客様ご自身で、修理工場をよりお選びいただきやすい環境を構築するため、2024年10月1日よりデジタルプラットフォームの提供を開始します。

[※1] 「お客様への最適な価値提供(修理サービス)」を目的として、自動車事故に遭われた際に修理先を決めていないお客様に対して、当社が定める選定基準を充足した修理工場の紹介を行う制度。

1. 背景・目的

当社はこれまで自動車事故に遭われた際に、修理先を決めていないお客様に対して、当社が定める基準を充足する修理工場を紹介することで、お客様に対する高品質な車両修理による価値提供を目指して取り組んでまいりました。

一方で、当社が指定工場として取り扱っていたビッグモーター社において多数の保険金不正請求が発生し、多くの方が被害に遭われました。当社として、保険金不正請求防止に向けた体制強化を図るとともに、修理工場をお客様に紹介するプロセスの不透明さを解消するため、この度、修理工場をお客様ご自身で選んでいただける「修理工場マッチングサービス」の提供を開始します。

本サービスを通じて、お客様の「安心して修理を任せられることができる工場選びを支援してほしい」という声にお応えするとともに、将来的には点検・車検といったメンテナンス等も含めたお客様の車両修理に留まらないニーズにも対応できるよう、機能拡充や利便性の向上を実現してまいります。

2. 「修理工場マッチングサービス」の概要

2024年7月1日より、現行の指定工場制度を廃止するとともに、当社が掲げる運営方針^{*2}に賛同いただける修理工場が参画するネットワークを構築します。当社担当者がお客様のご要望を伺った上で複数の修理工場をご案内することで、修理工場選びにおけるご不安を払しょくし、お客様が自ら、安心して「ご自身にとって最適な修理工場」をお選びいただけるようご支援いたします。

また、2024年10月1日より修理工場の情報をデジタルプラットフォームに集約し、お客様がWeb上で修理工場をご確認いただくことで、よりお選びいただきやすい環境を構築いたします。

【デジタルプラットフォームの機能】

・修理工場の検索

都道府県検索・現在地検索の他、入庫希望日による検索が可能です。

・工場特性の表示

事故車両の引取り・納車や代車の提供有無、引取り可能なエリア・時間帯、工場設備等の情報を表示します。

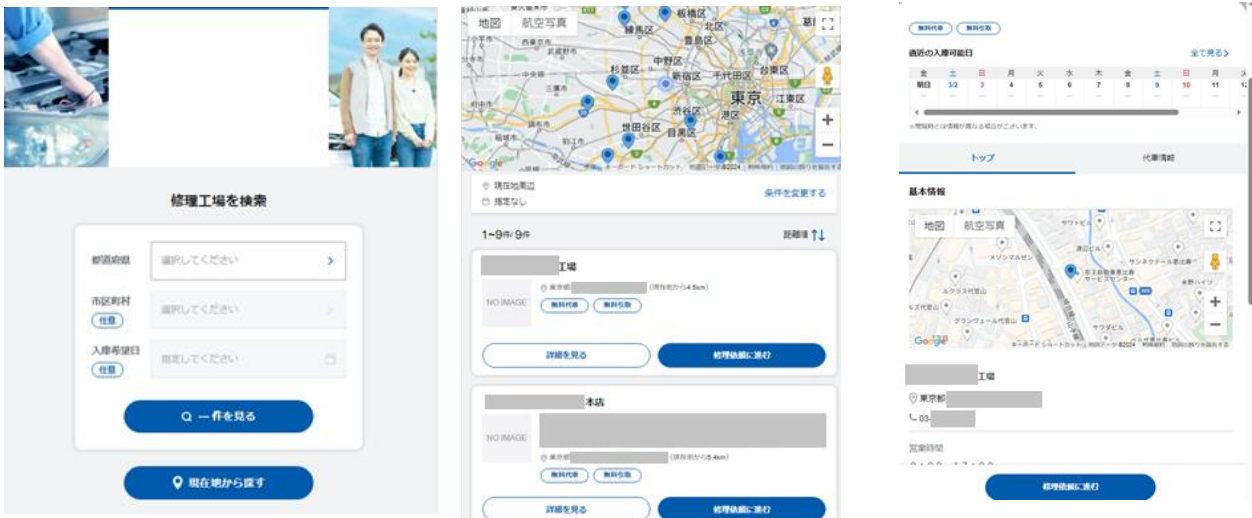
・入庫予約機能

修理を希望する工場への入庫リクエストが可能です。

【将来的に拡充を検討していくデジタルプラットフォームの機能】

- ・工場特性を工場検索時の条件に追加し、検索機能の充実化を図ります。
- ・本プラットフォーム経由で修理工場を選定され、修理サービスを受けられたお客様向けにアンケートをお送りします。アンケートにお答えいただいたお客様の評価や口コミ等を本プラットフォームに匿名で開示するとともに、工場検索時に設定できる条件の一部とします。
- ・修理途中のお客様の車両の写真掲載を可能とすることに加え、修理経過等の情報をリアルタイムで表示できる仕組みを構築し、お客様にいつでもご確認いただけるようにします。

＜デジタルプラットフォームのサイトイメージ＞



[※2] 当社の修理工場ネットワーク運営方針

お客様に提供するサービス品質基準の確保や、保険金不正請求の未然防止に向けた体制を整備し、安心感・納得感を得られる修理工場のネットワークを構築します。

お客様に対する修理作業・修理費算定の透明性を高めるため、修理工場からお客様への修理箇所や作業内容に対する事前説明と、客観的な基準に沿った修理費算定が可能であることをネットワーク参画の要件とする予定です。

また、ネットワーク参画工場に対しては、お客様の声やご要望を起点とした品質管理を促すほか、当社との定期的な対話やモニタリングなどを通じて、運用ルールの徹底・ガバナンス態勢の構築を支援してまいります。

なお、よりオープンなネットワークとするため、これまで指定工場の登録要件として一律に設定していた「代車の無償提供」と「工賃の割引」という条件は廃止します。代車の無償提供につきましては、お客様へのサービスとして継続するか否かを修理工場にて判断いただくこととなります。

3. 今後について

今後も、お客様にお届けする品質・サービスの価値を高めるべく、修理工場との強いパートナーシップを構築し、お客様がより安心してお車の修理をお任せできるよう取り組んでまいります。

以上