

2023年7月6日

三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

～スマホでいつでもどこでも簡単に損害調査の訪問日時を予約～ **大規模自然災害時における訪問日時予約システムを導入**

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（代表取締役社長：船曳 真一郎）ならびに、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、2023年7月から大規模自然災害で被災されたお客さまの損害を調査する際、お客さまがスマートフォンから調査の訪問日時を予約できる「訪問日時予約システム（以下、本システム）」を導入します。

1. 背景

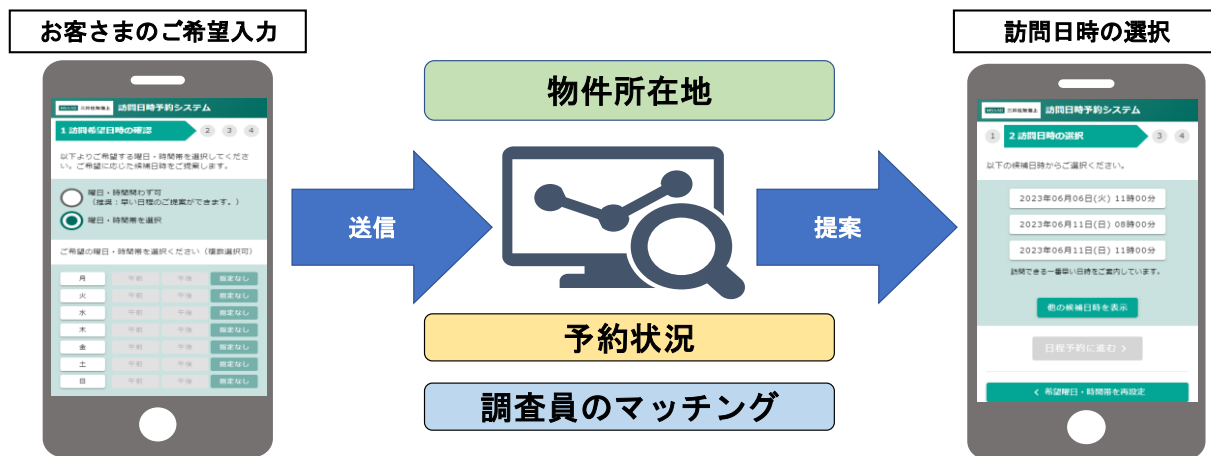
近年、気候変動による台風の激甚化や大規模な地震の発生等、自然災害の脅威が増す中、両社は、チャットボットにより水災浸水高を申告するシステムを導入・活用するなど、お客さまへの迅速な保険金支払いに取り組んでいます。

しかし、火災保険や地震保険の損害調査では、調査員がお客さまのご自宅等を訪問のうえ、被害状況を確認するケースも存在します。電話等により訪問日時を予約する方法では、休日や夜間の対応が出来ないなど、訪問日の調整に時間を要することもありました。

そこで今般、両社は、保険金請求手続きの更なる利便性向上のため、お客さまがスマートフォン上で訪問日時をいつでも簡単に予約できる本システムを導入することとしました。

2. 概要

事故受付時に、お客さまに対し、SMSにて本システムのURLを送信します。お客さまが訪問希望の曜日や時間帯を入力すると、物件所在地や予約状況などから訪問可能な調査員を瞬時にマッチングします。スマートフォン上で訪問可能な日時が案内され、ご希望の日時を予約することができます。



3. 今後の展開

両社は、今後もデジタル技術を積極的に活用し、被災されたお客さまの保険金請求手続きの利便性を高めるとともに1日も早く保険金をお支払いできる体制を整えていきます。

以上