

2021年5月11日

損害保険ジャパン株式会社

金融機関向けハイブリッド型保険募集システムの開発 ～Web上で保険加入手続き完結および動画説明で保険募集の高品質化～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：柘植 一郎、以下「CTC」）の「eMotion[※]」サービスを活用し、金融機関マーケットにおける住宅ローン向け火災保険において、お客さまのご要望に沿って対面・非対面を問わず Web 上での保険加入を実現する、金融機関専用のハイブリッド型保険募集システムを開発し、2021年4月に利用を開始しました。

※ 視聴者の属性や契約内容など、状況に応じて最適な動画と情報を提供し、効果的な対話を実現する対話式パーソナライズド動画ソリューション

1. 開発の背景

あらゆる業界にデジタル化が求められている昨今、金融機関では、お客さまが住宅ローンの申込手続きを Web 上で行うことが増えてきています。さらに、このようなデジタル化のニーズはコロナ禍の事情が後押しをし、住宅ローンにかかる火災保険においても、従来の紙による加入手続きだけでなく、多様な加入方法に対するニーズが顕在化してきました。

一方で、火災保険はお客さまにとって大切なお住まいへの補償であり、ご加入いただく保険の内容をお客さまに適切に理解していただくことが重要であるため、わかりやすい商品内容の説明など保険募集の高品質化が求められています。

損保ジャパンは、これらのニーズに応えるため、Web 上で保険手続きが可能なシステム「i tap[※]」にスマートフォンなどのお客さまのデジタルデバイスで保険手続きができる機能、および CTC と開発した動画により補償内容や重要事項等の説明を行う機能を追加し、対面・非対面いずれでも保険募集が完結できるハイブリッド型保険募集システムを開発しました。

※金融機関専用として開発した、Web上で手続きが可能な住宅ローン向け火災保険募集システム

2. ハイブリッド型保険募集システムの概要

従来は、金融機関の職員がパンフレットを活用して火災保険の内容を口頭で説明し、紙の申込書を使用して契約手続きをする方法が一般的でしたが、今回開発したハイブリッド型保険募集システムでは、対面・非対面を問わず Web 上で契約手続きを完結することができます。

まず、対面の手続きでは、タブレット端末等を活用し、金融機関の職員と動画によるわかりやすい商品内容の説明をご視聴いただいたうえで、契約手続きをペーパーレスで行うことができます。また、非対面の手続きでは、保

険説明動画を活用することで、お客さまが時間や場所を選ばず商品内容を確認し、スマートフォンなどで契約手続きをしていただくことが可能です。

お客さまのご要望に応じたわかりやすい商品内容の説明と、多様な手続き方法を提供することで、お客さま・金融機関双方のニーズに応えることができるハイブリッドな保険募集スキームを実現しました。

<ハイブリッド型保険募集の全体像>



3. 今後について

損保ジャパンは、今後も環境やニーズの変化に対応できるシステムとして、お客さまの満足度を高める機能の追加、金融機関代理店の保険募集品質向上および業務効率化の支援など、お客さまと金融機関の皆さまに新たな価値を提供していくことを目指します。

【参考】

<画面イメージ>

・ ご加入手続き画面



STEP 1 > STEP 2 > **STEP 3** > STEP 4 > STEP 5 > STEP 6

お申し込み手続き

動画をご覧ください

お手続きにあたっては動画をご視聴いただく必要があります。ご確認後、チェックいただくことで次のお手続きに進めます。

[▶ 火災保険の説明動画（補償内容・重要事項等説明）](#)

補償内容・重要事項等説明について理解しました

STEP 1

STEP 2

STEP 3

STEP 4

STEP 5

STEP 6

お申し込み手続き

お申込み

以下の契約手続き経緯についてご確認ください。

お手続きされる方	ご契約者さま本人	手続き方法	インターネットによる手続き
<input type="checkbox"/> 地震保険を付帯しません。	<input type="checkbox"/> 水災の補償は不要です。		

ご加入者さま専用ページのログインパスワードの設定

ご加入後、ご契約内容や重要事項等説明書をご確認いただけるページ（ご加入者さま専用ページ）にログインするためのパスワード設定が必要です。ご加入者さま専用ページの閲覧可能期間はご加入後6ヶ月となりますので、ログインのうえご契約内容及び重要事項等説明書を必ずダウンロードいただきますようお願いいたします。お申し込み手続き完了後にご加入者さま専用ページのURLをご案内いたします。

- 8文字以上、32文字以下
- アルファベット小文字と数字の混在が必須

新しいパスワード	<input type="password"/>
パスワードの再入力	<input type="password"/>

[戻る](#)
[契約を申し込む](#)

・保険説明動画画面

Screen image

2021年1月改定

THE  **すまいの
保険**

個人用火災総合保険

※「THE すまいの保険」は、「個人用火災総合保険」のペットネームです。
※この動画は「個人用火災総合保険（新価・実損払）」の概要を説明したものです。

補償の概要について

火災



事故例

火災により建物や家財が焼失した。

落雷



事故例

落雷により屋根に穴があいた。落雷により家電製品が壊れた。

破裂・爆発



事故例

ガス漏れにより爆発し、建物の窓ガラスや食器などの家財が割れた。

風災、雹災、雪災



事故例

台風で屋根が壊れ、建物や家財が損害を受けた。

水災



事故例

台風による洪水や土砂崩れにより床上浸水し、建物や家財が損害を受けた。

建物外部からの物体の落下・飛来・衝突など



事故例

自動車飛び込み、塀や家財が壊れた。

漏水などによる水濡れ



事故例

給排水管からの水漏れで室内や家財が水浸しになった。

騒擾・集団行動等に伴う暴力行為



事故例

近所で暴動があり、塀や家財が壊れた。

盗難による盗取・損傷・汚損



事故例

泥棒が侵入した際に窓ガラスが壊された。テレビなどの家電製品が盗まれた。

不測かつ突発的な事故(破損・汚損など)



事故例

家具をぶつけてドアを壊してしまった。液晶テレビをテレビ台から落として壊してしまった。