

2022年10月6日
損害保険ジャパン株式会社

【国内損保初】自動車保険の自損事故における保険金請求手続きの自動化開始

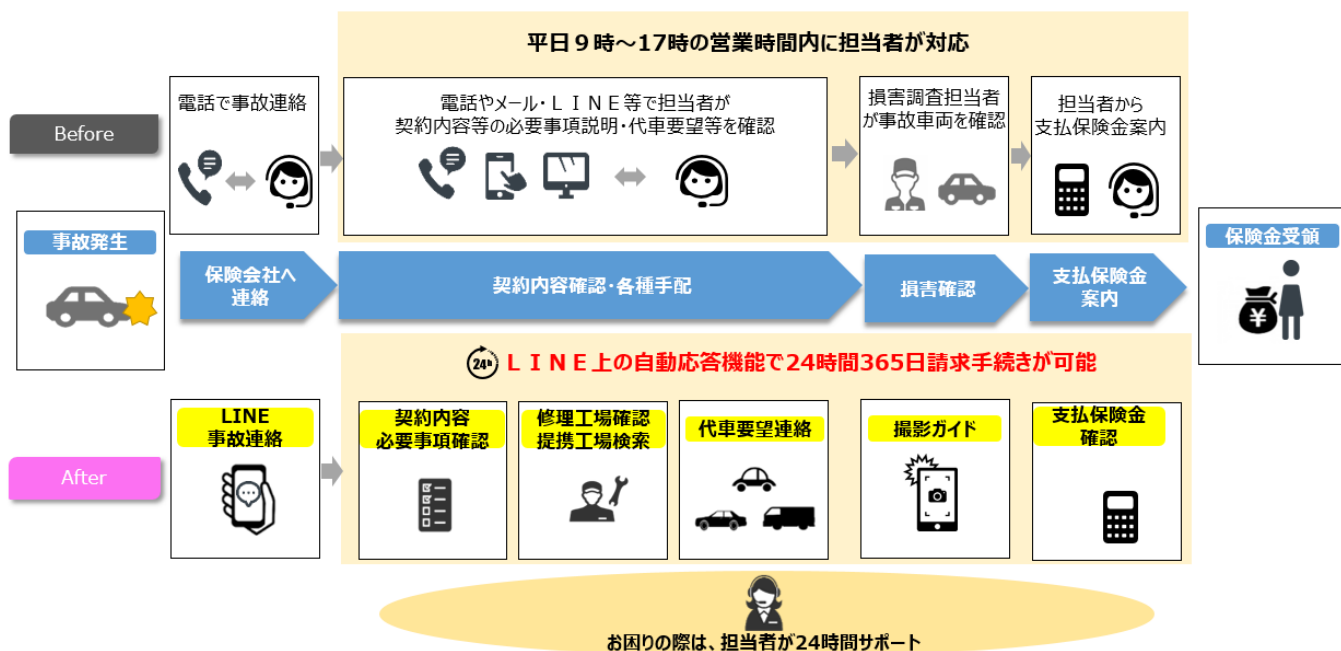
損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、自動車保険の契約自動車に自損事故によって損害が発生した場合の保険金請求（以下「車両単独事案」）で、自動応答機能（以下「チャットボット」）による事故対応サービスを2022年8月から開始しました。

これにより、損保ジャパンは、自動車事故で大半を占める車両単独事案について、迅速な保険金支払いと多様化するお客さまニーズに合わせた事故対応を実現します。

1. 自動車保険の車両単独事案における保険金請求手続きの自動化を開始

損保ジャパンは、現在保険金の請求手続きについて、電話やメールのほか、「LINEによる保険金請求サービス」により、お客さまがスマートフォン上で保険金支払い担当者とメッセージをやりとりできるサービスを提供しており、傷害保険では2020年8月にチャットボットを導入し、迅速な保険金支払いを実現しています。

今般、自動車保険の車両単独事案において開始した事故対応サービスは、LINEアプリ上でチャットボットがお客さまの請求手続きをナビゲートすることで、電話やメールでのやりとりやメッセージの返信をお待ちいただくことなく、お客さまのご都合に応じたタイミングで手軽に保険金の請求手続きをしていただくことが可能になります。また、今回は新たに、提携修理工場の検索や修理期間中のレンタカーのご要望連絡などをお客さまがスマートフォンで手続きすることができるコンテンツも搭載しました。本サービスは、車両単独事案のうち、レッカーけん引などが発生していない定型的な事故約32万件の保険金請求手続きを対象としています。



従来の自動車保険の車両単独事案の保険金請求では、事故のご連絡の後、平日の9時から17時までの間に担当者が電話で必要事項をおうかがいし、損害調査担当者が事故車両の画像受領・査定するため、保険金のお支払いまで1～2週間程度の日数を要していましたが、本サービスをご利用いただくことで、24時間365日保険金の請求手続きが可能となり、最短3日で手続きが完了します。

2. 本サービスの特徴

- (1) 迅速かつ簡便な保険金請求手続きのご案内
- (2) 提携修理工場の検索やレンタカー要望連絡もスマートフォンから可能
- (3) お困りごと・ご相談は担当者が対応
本サービスをご利用中でも、お客さまのお困りごとやご相談に対しては、担当者が個別に対応します。

<お客さま画面イメージ>



3. 今後について

損保ジャパンは、お客さまを取り巻く環境変化をふまえ、保険金請求においても非対面での手続きやデジタル活用による接点の拡充等、お客さまニーズに合った事故対応サービスを提供していきます。現在、自動車事故における責任割合の自動判定やAIによる自動車の概算修理見積サービスなどにデジタル技術を活用しており、さらに、お支払い対象となる事故かどうかをAIが判断することなどを実現するために技術開発を進めています。

引き続き、損保ジャパンはデジタル技術の活用による品質向上とお客さまの利便性向上に取り組んでいきます。

以上