

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
TEL: 03-3259-3111(代表)
www.ms-ins.com

2017年3月13日

～スマホのビデオチャットで保険金支払いを迅速化～
「FaceHub」を活用した損害調査の開始について

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（社長：原典之）は、3月から、損害調査や保険金支払いなどのお客さま対応において、FacePeer株式会社（社長：多田英彦）が開発・運営するビデオチャットプラットフォーム「FaceHub」を導入しました。

従来、お客さまとのやりとりは電話や書面が中心でしたが、「FaceHub」の活用により、動画や静止画等を簡単な操作でリアルタイムに共有することで、お客さまへの丁寧な説明や迅速な保険金支払いを実現します。

三井住友海上では、今後もさまざまな企業との協業等を通じ、多様化するお客さまニーズに応える商品・サービスの開発を積極的に進めていきます。

1. 新サービスの概要

- (1) 開始時期：2017年3月
- (2) 対象：当社の保険金支払担当者と修理工場、社外調査機関等のやりとりから活用を開始し、その後、お客さまとの直接のやりとりに対象を拡大していく予定です。
- (3) 利用方法：①当社から、ビデオチャット用のURLをSMSでスマートフォンに送信します。
②URLをタップするだけで専用画面が立ち上がり、ビデオチャットを開始できます。

※FaceHubアプリのダウンロード画面が開く場合があります。



2. 主な活用例

- アジャスター^(注)や社外調査機関の鑑定人が撮影した自動車や住宅等の損害状況、お客さまが撮影した携行品や家財等の損害状況を、動画や静止画で支払担当者に送信し、損害額を調査する。
- お客さまと支払担当者がビデオチャットで事故現場の動画・静止画をリアルタイムで共有し、会話しながら事故の発生状況を確認する。

3. 導入の背景と効果

自動車事故や火災の損害調査では、アジャスター^(注)や社外調査機関の鑑定人が、契約者の自宅や修理工場等に出向くことも多く、移動時間の長さが生産性向上の課題となっていました。

「FaceHub」の導入により、ビデオチャットの動画等を活用したリアルタイムの損害調査が可能となるため、保険金支払い日数を最大で半分程度に短縮することができます。

(注) 自動車の損傷状態を調査し、損害額の認定を行う専門家

以上