

2015年4月20日

～保険金支払担当者へ事故動画・画像の送信が可能に～
スマートフォンやインターネットを活用した事故サポートを開始

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:柄澤 康喜)は、本日から、当社の保険にご契約のお客さま向けに、スマートフォン向けアプリ「スマ保(※)」ならびに公式ホームページを通じて、事故発生時の動画や損害物の画像を送信できる新サービスを開始しました。

本サービスは、お客さまが保険金を請求する際に、「スマ保『運転力』診断」アプリのドライブレコーダー機能で録画した自動車事故の動画や、スマートフォンで撮影した損害物の写真を、Webシステムから支払担当者に送信できるようにしたものです。これにより、支払担当者との間で事故の状況を正確に共有できるようになるほか、支払い手続きにおける書面のやり取りを一部省略することが可能となるため、これまで以上に迅速な保険金のお支払いに繋がります。

三井住友海上では、今後も多様化するお客さまニーズに応えるべく、保険金支払い対応の向上に努めていきます。

※当社が独自開発したスマートフォン利用者向けのアプリです。「自動車の安全運転診断」や「広域災害時の避難所への誘導支援」など、防災・減災に繋がるさまざまな機能を備えています。

1. 新サービスの概要

- (1) 提供開始日: 2015年4月20日(月)
- (2) 対象者: 当社の「お客さまWebサービス」に登録いただいた個人のお客さま
※当社に自動車保険・火災保険・傷害保険等の保険金を請求いただいている契約者に限ります。
- (3) 利用可能時間: 終日利用可能(毎週月曜日の2時～4時を除く)
- (4) 主な機能: スマートフォン等で撮影した写真や動画を、保険金支払担当者にタイムリーに送信できる機能です。
- (5) 利用方法: ①パソコンの場合
公式ホームページの「お客さまWebサービス」にログインし、「事故の連絡をする」メニューから「事故の画像を送る」を選択してください。
②スマートフォンの場合
スマートフォンに「スマ保」アプリをダウンロードし、「事故サポート」メニューから「事故の画像を送る」を選択してください。

2. 新サービスの効果

お客さまが事故状況を口頭で説明するのが難しい場合でも、事故の動画や画像を送信いただくことで、支払担当者が状況を正確に把握できるようになり、スムーズな事故の解決に役立ちます。

また、携行品や家財等の損害物の画像、修理見積書のPDFデータ等を当社へダイレクトにお送りいただけるため、お客さまの事務手続きが大幅に軽減されます。さらに、書面でのやり取りの省略が可能になることから、これまで以上に迅速な保険金のお支払いに繋がります。


以上

添付別紙: サービスの利用画面イメージ


サービスの利用画面イメージ

【パソコンから画像登録する場合】


1. 公式HP



2. お客様Webサービス



3. 事故一覧・画像登録




操作手順


- ① 三井住友海上公式ホームページ (http://www.ms-ins.com) から「お客様 Web サービス」にログイン
- ② 「事故の連絡をする」メニューから「事故の画像を送る」を選択
- ③ 画面の指示に従って事故一覧から該当の事故を選択の上、画像を登録し送信

【スマートフォンから画像を登録する場合】


スマ保TOPページ




事故サポートメニュー



事故一覧



画像登録



操作手順

- ① 「スマ保」アプリを起動
- ② 「事故サポート」メニューから「事故の画像を送る」を選択
- ③ 画面の指示に従って事故一覧から該当の事故を選択の上、画像を登録し送信