

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

2020年3月18日

～先進デジタル技術を活用した即時支払手続きの実現～ **Webサイトでの保険金請求手続きサービスを開始**

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：原 典之）は、2020年3月から、個人のお客さま向けに、Webサイトで保険金請求手続きが完結できるサービス※を開始します。

本サービスは、お客さまのスマートフォンやパソコンから専用Webサイトで、事故の連絡から保険金請求手続きまでを即時に完結することができます。既に、2019年10月から企業向け団体傷害保険に導入していますが、個人のお客さまにも対象を拡大します。

これにより、お客さまは24時間365日、いつでも・どこでも・かんたんに保険金を請求できるため、これまで以上に迅速な保険金支払いが可能となります。

三井住友海上は、お客さまに信頼され選ばれる保険会社を目指し、今後も先進デジタル技術を活用した迅速な保険金支払いに努めていきます。

※即時に完結できる保険金請求には、治療が終了していることなど、一定の条件があります。

1. サービスの概要

専用Webサイトにて、事故の連絡から保険金請求手続きまでを即時に完結できるサービスです。デジタル技術の活用により、当社への事故連絡や必要書類の作成・送付のやり取り等、従来の保険金請求手続きにおけるプロセスを効率化するとともに、お客さまの利便性向上を実現します。

(1) 開始時期：2020年3月

(2) 対象種目：「GK ケガの保険」、「団体総合生活補償保険」、「学生・こども総合保険」

※2019年10月から、大型企業向け団体傷害保険にサービスを導入しており、今回、個人向け傷害保険や大型以外の企業向けにも対象を拡大します。

(3) 利用方法：スマートフォンやパソコンからWebサイト上で手続きを行います。お客さまは、事故内容・入通院情報・振込口座など、保険金請求に必要な情報をWebサイト上の専用フォームに入力するだけで、手続きが完了します。

(4) 効果：お客さまは、事故連絡から最短2日後に保険金を受け取ることが可能となります。

※従来の所要日数：平均10日程度

2. サービス開始の背景

AIやIoT等、デジタル技術の急速な進展は、社会生活に大きな変化を与えています。当社も、デジタルライゼーションの推進を重点課題の一つとして掲げ、ビデオチャットを活用した損害調査やインターネットによる事故連絡等、お客さまの利便性向上に努めてきました。

より一層の利便性向上を図るため、保険金請求手続きにおける書類の提出が省略でき、多様なお客さまニーズに対応できるよう、本サービスを開始することとしました。

3. 今後の展開

今後、傷害保険だけでなく、火災保険や他の保険種目における保険金請求手続きにも、Webサイトやチャットボットの活用を検討し、お客さまの利便性向上と負荷軽減を図ります。

また、グループ事業会社間で本サービスの共同利用等を検討し、グループ全体でお客さま体験価値の向上に努めていきます。

以上