

2020年9月9日

三井住友海上火災保険株式会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

コロナ禍における自然災害対応の強化について

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）ならびにあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉恭三）は、大規模自然災害専用、事故受付からお支払いまでの一連のお客さま対応状況をクラウド上で管理する「自然災害工程管理システム（DPC：Disaster Process Control）」の運用を、2020年9月以降グループ共同取組[※]として開始しました。

本システムの活用によって、リモートワーク、在宅での対応が可能となり、コロナ禍においても、平時と同様にお客さまに安心をお届けいたします。

MS&ADインシュアランスグループは、コロナ禍における本格的な台風シーズンを迎え、万一、大規模自然災害が発生した場合にも、より迅速かつ適切な保険金支払いに努めていきます。

（※）2019年7月から、あいおいニッセイ同和損保はクラウド上で管理する工程管理システム、三井住友海上はクラウド型ファイル共有サービスを活用したペーパーレス業務を開始していますが、今年9月以降の災害から、グループ共通取組として、万全の態勢で災害対応を行います。

1. 自然災害工程管理システム（DPC）の概要

本システムは、自然災害対応に必要な工程を一元管理し、事故のご連絡、保険金のご請求書類などお客さまのご提出書類や対応状況をクラウド上のデータベースでペーパーレス管理します。

このため、全国の拠点によるリモートワークや在宅対応が可能となり、被災されたお客さまに迅速に保険金をお届けすることが可能となります。

また、お客さまへの対応結果や対応状況を全国の拠点でリアルタイムに把握し、瞬時に各工程における最適なお客さま対応を行うことが可能となり、お客さまをお待たせしない対応を実現します。

2. 今後の展開

MS&ADインシュアランスグループは、今後もAI・ドローンを活用した水災損害調査、スマートフォンを活用したビデオチャットによる遠隔立会調査等、さまざまなデジタル技術を組み合わせ、被災されたお客さまに1日も早く保険金をお支払いできる体制の構築を目指していきます。

以上