

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社  
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

## 新損害サービスシステムの稼働開始について

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:船曳 真一郎)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、グループで共同開発した新損害サービスシステムの稼働を、2021年7月以降、順次開始します。

WEBによるお客さまとの双方向コミュニケーションや完全ペーパーレスの実現など、お客さまにより一層ご満足いただける価値を提供していきます。また、新たな機能をグループ共通化することで、シナジー発揮と連携強化を通じて、損害調査力や生産性のさらなる向上を実現します。

MS & ADインシュアランス グループは、デジタルイゼーションの推進を通じて、業界No. 1の事故対応サービスの提供に取り組んでいきます。

### 1. 新損害サービスシステムの主な機能

#### (1) WEBコミュニケーションの強化

お客さまは担当者とセキュアな環境で、メッセージによる双方向のコミュニケーションが取れるようになります。また、損害箇所の写真や動画の送信だけでなく、必要書類も電子データで提出できるため、スマートフォン等から「いつでも・どこでも・かんたん」に保険金請求が完結し、お客さまの利便性向上につながります。

事故対応で進捗があった場合には、お客さまご指定のメールアドレスに通知されるため、詳細な進捗情報をいつでもタイムリーに確認することができます。

#### <双方向のコミュニケーション機能>



#### <進捗状況の確認機能>

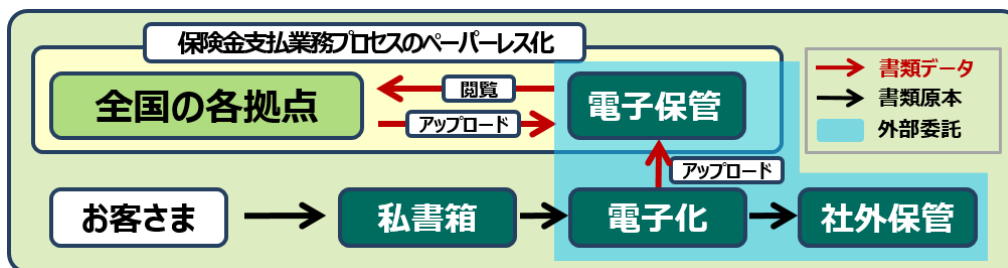


#### (2) 保険金支払業務プロセスのペーパーレス化を実現

大手損保で初となる社内の保険金支払業務プロセスのペーパーレス化を実現します。従来のように保険金請求書類を紙ではなく、電子データで保管するため、カーボンニュートラルに貢献します。また、グループ会社のMS & AD事務サービス株式会社に保険金支払事務を集約するため、担当者は事務作業が削減され、お客さま対応に一層専念することができます。

大規模災害時には、全国の拠点で電子書類を閲覧できるため、リモートでも災害対応が可能となるなど、バックオフィス体制を迅速に構築でき、一日も早い保険金支払いを実現します。

<電子データを活用したペーパーレス業務イメージ>



(3) 不正請求の検知

新システムでは、AIを活用した不正請求を検知する仕組みとも連携するため、ビッグデータによる不正請求の予測分析やネットワーク分析を行います。これにより、不正請求検知が高度化し、迅速かつ適切な保険金支払いにつながります。

2. 期待される効果

本システムの導入により、損害調査や保険金支払いの業務が効率化することに加えて、スマートフォンによる保険金請求手続きが可能となるため、お客さまの保険金受取までの日数が短縮します。また、ペーパーレス化に伴い、紙の使用量・保管料等の大幅な削減に加え、大規模災害対応でも、時間と場所に制約を受けない柔軟な保険金支払体制を実現します。

<紙の使用量削減のイメージ（自動車保険）>

- ・ A4用紙に換算すると年間約3,500万枚（約140トン）※の削減。
  - ・ 積み重ねた場合、スカイツリー634mの約5本分※の高さに該当。
- ※A4用紙1枚あたり重さ4g、厚さ0.09mmで計算

3. 新システム開発の背景と稼働スケジュール

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、これまで、大規模災害時の共同損害調査の実施や拠点の集約化等、最適かつ効率的な損害サービス体制を構築してきました。今回、さらに高品質な事故対応+サービスをお客さまに提供するため、新たなシステムを共同開発しました。三井住友海上は、現行システムを新システム「BRIDGE」へ全面刷新し、2021年7月から自動車保険種目を対象に、段階的に稼働します。あいおいニッセイ同和損保は、現行システム「アンサンブル」に「BRIDGE」と共通の機能（「外部委託先活用による書類電子化」、「お客さまや代理店との双方向コミュニケーション」等）を搭載、2021年10月に新システム「アンサンブルMIRAI」に刷新し、今後の「BRIDGE」への合流に向けた検討を開始しています。

<稼働スケジュール>

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| ■三井住友海上       |                    |
| 2021年7月～11月   | 自動車保険（地域ごとに段階的に稼働） |
| 2023年9月以降     | 火災保険・傷害保険・新種保険     |
| ■あいおいニッセイ同和損保 |                    |
| 2021年10月（上旬）  | 自動車保険（全国）          |
| 2023年9月以降     | 火災保険・傷害保険・新種保険     |

以上