

2025年4月30日

～住まいのお困りごとを解決し、お客さまの暮らしや体験をより豊かに～
住宅に関する商品・サービス革新に向けたプロジェクト始動

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）は、株式会社エプコと協業し、住宅に関する商品・サービスの革新に向けた新たなプロジェクトを始動します。

本プロジェクトでは、個人向け火災保険のお客さまに対して、住まいのお困りごとの解決に貢献する商品・サービスを提供することで、お客さまの暮らしや体験をより豊かにすることを目指します。

当社は本取組みを通じてお客さま本位の実践を徹底し、お客さまに選ばれ続ける会社を実現していきます。

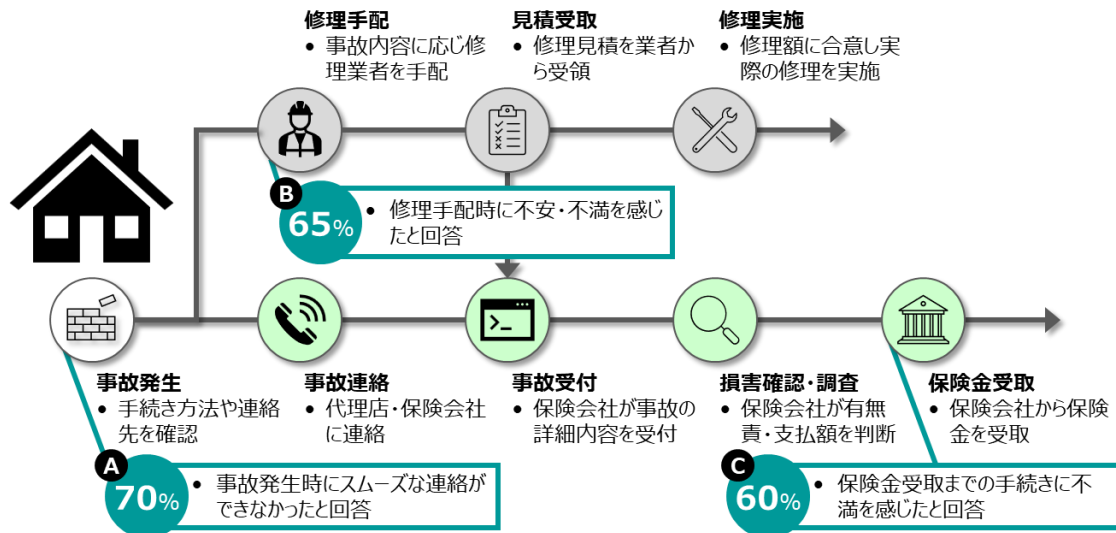
1. 背景

当社が2月に実施した、保険金請求経験のある個人向け火災保険のお客さまを対象とするアンケートでは、「事故発生」「修理手配」「保険金受取」といった保険プロセスにおけるさまざまなシーンで不便さや不安を感じていることが判明し、お客さま体験の改善余地が大きいことがわかりました。

このような中、エプコが住宅関連サービスで培った専門知識と経験に、当社の事故対応ノウハウや事故データを融合することで、住まいに関するニーズに的確に応える革新的な商品・サービスの開発・提供を実現できると判断し、プロジェクトの始動に至りました。

<アンケート概要>

- ・テーマ：火災保険の請求プロセスの実態、及び満足度に関するインターネット調査
- ・時期：2025年2月
- ・対象：2020～2024年に火災保険の建物（地震除く）に関する保険金請求をした462名
- ・アンケート結果：



	発生箇所	お客さまの声（抜粋）
A	事故発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時、どこに連絡すれば良いかわからなかった ・保険金請求と修理手配の連絡先が分かれていて手間だった
B	修理手配時	<ul style="list-style-type: none"> ・修理業者をどのように探したら良いかわからなかった ・修理業者の品質や価格の妥当性がわからず、選定が難しかった
C	保険金受取時 (100万円以上の高額事案)	<ul style="list-style-type: none"> ・保険金支払が確定するまでに時間がかかった ・修理代金の立替えが負担、修理業者への振込みが手間だった

2. プロジェクトの概要

エプコは、主に大手ハウスメーカー向けに、住宅設計やコールセンター業務等の住宅関連サービスを長年提供してきた実績を有しています。本プロジェクトでは、同社の強みを最大限生かすことで、住まいに関する安心・安全をより多くのお客さまにお届けし、お客さまの暮らしや体験をより豊かにすることを目指しています。

第一弾として、2025年4月より一部の保険金お支払センターにて、エプコのお客さま対応ノウハウを活用した新たな事故対応のトライアル運営を開始しています。将来的には、本取組みを以下のテーマに拡大し、お客さまの利便性と体験価値の向上につなげていきます。

主な取組みテーマ	お客さま体験の変化
住まいに関するさまざまなトラブルに一括で対応するワンストップサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ハウスメーカーや修理業者といった、複数の窓口とやりとりする手間を削減できる ・事故受付と修理業者の紹介を一連の流れで行う等、導線がシンプル化することで、保険金受取までのリードタイムが短縮される
適切・迅速な修理業者の手配に向けた体制構築	<ul style="list-style-type: none"> ・高品質な修理業者で修理を受けることができる ・修理業者をお客さま自身で調べ、手配する手間を削減できる
保険金支払のさらなる適正化に向けた体系的な修理価格基準※の策定と専門性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・支払内容に関する安心感・信頼感が向上する ・修理業者へ修理費用を支払う手間や費用負担を軽減できる

※ 保険事故が発生した際の損害の修理に要する費用（人工・材料等）の価格基準

<ご参考>

■株式会社エプコ (<https://www.epco.co.jp/>)

本社所在地	東京都墨田区太平4-1-3 オリナスタワー12階
設立	1990年4月12日
代表者	代表取締役グループCEO 岩崎 辰之
事業内容	再エネサービス、設計サービス、メンテナンスサービス 等

MS&AD 三井住友海上

- ・ 保険商品に関する知見
- ・ 事故対応ノウハウ
- ・ 事故・修理に関するデータ

お客さま本位の価値提供による 革新的な保険商品・付帯サービス開発

- ・ ワンストップでの住宅トラブル対応
- ・ 迅速で円滑な保険金請求体験

住まいに関する“安心・安全”の提供

- ・ 予防・メンテナンス等、住環境のトータルサポート



- ・ 住宅設計に関する知見
- ・ 幅広い住宅トラブル対応実績
- ・ 大手ハウスメーカーや施工業者等とのリレーション

以上