

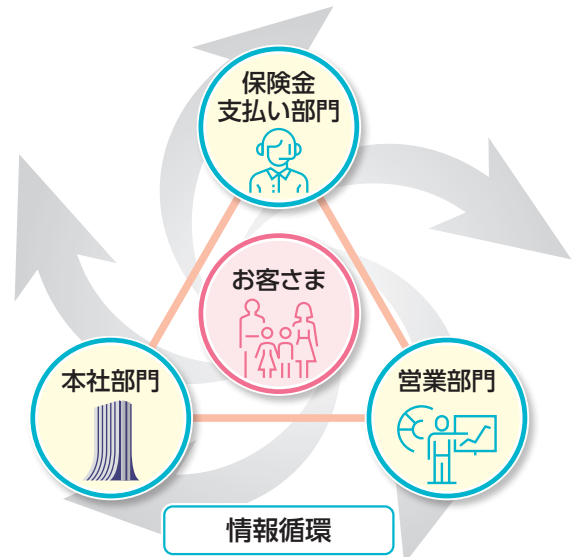


保険金支払い部門におけるお客さまの声を活かした品質向上の取組み

当社では、保険金の支払い対応を通して寄せられるお客さまのご意見やご要望などをサービス品質の向上に活用しています。

具体的には、保険金支払い部門の担当者が日頃のお客さまとの接点のなかで得た気づき、アイデアを全社に向けてタイムリーに発信する仕組みを構築しています。部門を越えて情報を循環させていくことで、商品・サービスの改善や新たな商品の開発につなげ、着実に品質改善を続けていきます。

本取組みで寄せられた声を踏まえて実施した商品・サービスの品質改善事例については、お客さまからいただいた声を起点に改善した事例 (P. 13) にてご紹介します。



保険金支払い部門からの情報バトン
営業部門・本社につなぎ全体の品質向上へ

本取組みにおける保険金支払い部門・営業部門社員、保険代理店の声

中部保険金サービス第二部 岡崎保険金サービス課 志賀 祐介

自らによる情報の発信、社内外で発信されている情報の取得について意識して取り組むようになりました。部門横断による改善取組の具体例として、お客さま対応品質向上を目的とした話し合いの場を設けており、他部署のメンバーと積極的な意見交換をしています。お客さまのニーズが年々高まっている中で、部門横断による情報循環はとても重要であると感じています。これらの取組みを通じて、お客さまが安心・安全を感じることができるよう、お客さま対応品質の向上につなげていきたいと考えています。



長崎支店 自動車営業課 小川 明音

保険金支払い部門の社員においては、代理店さん向け商品説明会を開催するなど、これまで以上に営業面でのサポートや私たち営業社員と連携する機会が増えたと感じています。事故の詳細を把握している保険金支払い部門の社員の説明は、時に営業社員が説明するよりも説得力が増すこともあります。私たち一人ひとりがお客さまのために何ができるかを考え、営業部門・保険金支払い部門・代理店における関係性の質を高めていき、連携強化を図っていきます。



保険代理店 株式会社シンヤ 代表取締役 鈴木 昭吾

これまで保険金支払い部門の社員との関わりは、事故対応時がメインでしたが、現在は以前よりも接点が増えていると実感しています。定例のミーティングでは事故対応の進捗共有だけでなく、販売されている保険商品が開発に至った背景や経緯などをわかりやすく説明してくれます。私たちがお客さまに保険商品のご説明やご提案をする際の対話の中でとても役立っており、ありがたいと感じています。また、事故の対応を通じて、社員が積極的に保険商品の提案をしてくれるケースも増えてきています。従来の保険金支払い業務だけではなく、事故の詳細やお客さまの心情・ニーズを把握したうえで、お客さまにとって有益な提案をし、契約につながったケースもありました。こうした保険金支払い部門だからこそできる取組みが広がることにより、保険金支払い部門の社員と共に一層お客さまとの信頼関係を深めていきたいと思えます。



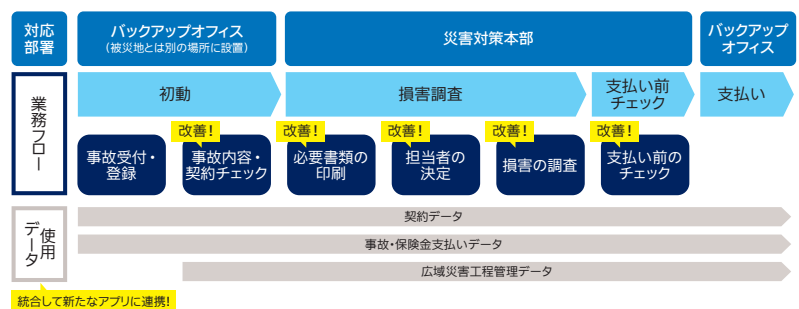
自然災害における保険金支払い部門の取組み ～大規模自然災害発生時の早期保険金支払いを実現～

1. Palantir社のプラットフォームを活用したDX

当社は、大規模自然災害発生時の業務オペレーションの改善を目的とした「災害対応プロジェクト」を2022年4月に立ち上げ、大規模自然災害の事故・保険金データの収集・統合と、アプリケーションの構築を開始しました。これまでは損害調査に必要な情報が複数のシステムに分散しているため、多くの労力と時間が必要でした。これらの課題を解決するために、今回 Palantir Technologies Japan 株式会社のプラットフォームを活用して、散在するデータを1か所に収集・統合し業務プロセスに合わせて再構築することで、業務を効率化するアプリケーションを開発し、実用性を検証するトライアルを実施しました。

業務オペレーションの改善により、お客さまへの保険金のお支払いが3～4日早くなることが見込まれます。

今回効果が実証された地震だけでなく、今後、風災・ひょう災・水災・雪災などの自然災害発生時にも使用できるよう本アプリケーションを改良し活用する予定です。保険金支払い業務のDX※1によりオペレーションを大幅に効率化させることで、早期の保険金支払いにつなげていきます。

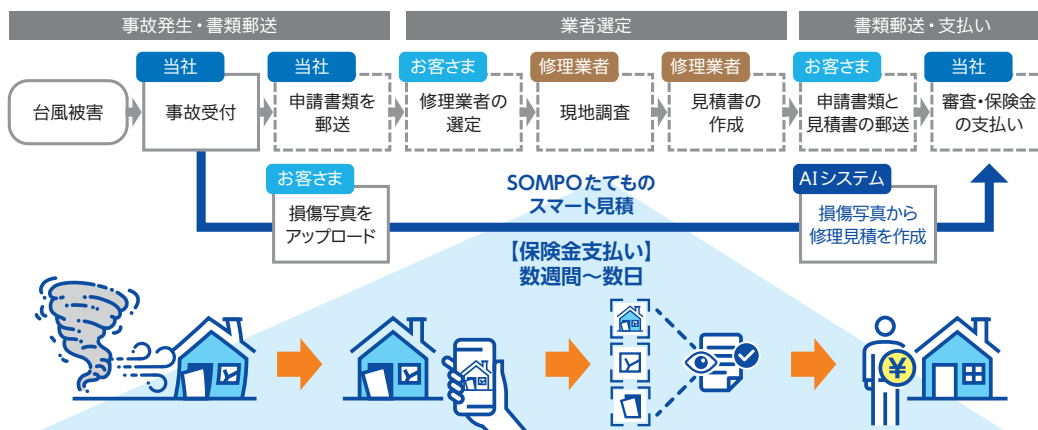


2. AIを活用した請求手続きのDX

台風等の自然災害による建物の被害において、お客さまや保険代理店が建物の被害状況をスマートフォンで撮影するだけでAIが損害額を自動で算出できる「SOMPOたてものスマート見積」によるサービス導入に向けて、2022年9月からトライアルを開始しました。

これにより、お受け取りいただける保険金を最短で事故の受付当日に確定することができます。

スマートフォン1台で、24時間365日手続きができ、また、お客さまが修理業者に修理見積書の作成をご依頼される前にお受け取りいただける保険金の額が分かるため、修理業者との打ち合わせもスムーズに進めることができます。



2023年度に全国展開し、頻発化・激甚化する自然災害への対応を強化するとともに、自然災害以外にも適用範囲を拡大することで、年間数万件の建物損害に活用することが可能となる予定です。

AIソリューションの活用により、お客さまが簡単・スムーズに利用することができるサービスの提供と早期に保険金をお届けすることで、お客さまの一日も早い生活再建に寄与し、SOMPOのパーパス※2を実現していきます。

【サービスを利用されたお客さまの声】

多くのお客さまから、「受付後、こんなに早く保険金がお支払いされるなんて驚きました。」「支払い対象にならなかったら、修理をするつもりはなく、業者に見積もりを依頼するのも悪いと思っていたところだったので、とてもありがたいです。」などといった高い評価をいただいています。

※1：デジタルトランスフォーメーションの略称です。

※2：SOMPOのパーパスについては当社公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/groupinfo/principles/>