

# 人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス

第4回日本サービス大賞 経済産業大臣賞 受賞

東京海上日動火災保険株式会社（東京都）

## 【概要】

- ・ 損害保険会社による事故受付対応サービス
- ・ 交通事故や地震・台風などの被害に遭った顧客の不安に寄り添い、迅速に事故の受付から保険金の支払い、アフターフォローまでを一貫して行うデジタルを活用した事故解決プロセス
- ・ 最適化された質問で素早く事故受付ができ、保険金請求もスマホで完結。不安な顧客は途中で電話への切り替えも可能
- ・ 平均15分かかっていた交通事故に関わる電話をWebで最短1分に削減するなど時間短縮を実現

## 【特徴】

- ・ 一問一答形式やアイコンを活用することでテンポよく直観的に入力できるインターフェースを構築している
- ・ 従来通りの電話だけではなく、独自のチャットシステム（メッセージボード）などを使い分け、顧客それぞれが連絡を取りやすい方法を活用している。日中働いている人でも手続きを進めやすい
- ・ Webの入力情報や担当者とのやり取り情報などが全て一つの基幹システムに集約される。顧客はWebから電話に切り替えた際も何度も同じことを説明する必要はない
- ・ デジタル化による事故受付などの効率化、ドライブレコーダーなどでの事故状況の確認精度向上で、担当者が顧客に寄り添える時間を増やし、顧客満足度を向上させている
- ・ 人の温かみを残したサービスで、リアルとデジタルのベストミックスを推進している

## 【サービスイノベーションの観点から】

デジタルを活用して事故解決プロセスを快適にするとともに、人の温かみを残して顧客の不安感を解消するサービスである。革新的で優れた価値提案を顧客が受け入れやすいように、適切に価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

## 【組織データ】

所在地	東京都千代田区
従業員数	17,008名
創立	1879年
キーワード	損害保険、DX、顧客接点
売上規模	1兆円超



▲スマホでの操作の例



## ▲事故直後からの流れ

請求完了までスマホで完結できるだけだけでなくアフターフォローにも注力している



▲画面下部に表示される「続きは電話で」ボタン  
Web入力からシームレスに電話への切り替えが可能