

進化する損害サービス

東京海上日動が創る「デジタル戦略」の今後

デジタル技術によって働き方はどう変わるか？

デジタル技術の活用により、シンプルなケースはWebで完結する事案が出てきます。また、重大な損害や複雑な事故については、デジタル技術のサポートと「人」のベストミックスで今まで以上に高度な対応ができるようになります。さらに、創出された時間とAIなども活用しながら、価値提供領域を拡大することが可能になります。

現在

 <p>事故受付・初期対応</p>	<p>受付の大半が電話、初期対応までお客様をお待たせしている状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ■電話による事故受付が大半を占める ■土日受付した事案の対応が月曜に集中
 <p>損害確認・不正対応</p>	<p>基本的にすべて人が対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ■人が全件対応する前提(従来型の手法) ■担当者の経験・能力に依存(最適なアサインが困難)
 <p>経過報告・示談交渉</p>	<p>電話主体によるコミュニケーションの不便さ・煩わしさ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■電話連絡が中心で繋がりにくい・伝えにくい ■代理店さん・担当者・お客様間のコミュニケーションに時間がかかる
 <p>内部事務・支払決裁</p>	<p>膨大な事務が、大きな負担に</p> <ul style="list-style-type: none"> ■紙に由来する各種事務(手入力・管理) ■手作業での進捗入力・点検業務 ■大量の決裁・点検
 <p>予測予防・アフターフォロー</p>	<p>質・量ともに一層向上させていく必要あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ロスプリ等の活動に十分な時間を割けない ■膨大な事故データの抽出・分析にロードがかかる ■ロスプリ等のノウハウが共有されていない
 <p>人材育成・品質向上</p>	<p>ミスが許されず、点検管理業務に膨大な時間が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ミスや漏れを事前に察知することが困難 ■人材育成により時間とエネルギーを投じる必要がある ■仕事のプロセスを定量的に評価することが難しい
 <p>広域災害対応</p>	<p>業務量が瞬時に増大、事前の想定が困難</p> <ul style="list-style-type: none"> ■発生直後のコールセンターのキャパシティに課題 ■膨大な立会業務でリソースが逼迫 ■依然として残る大量の内部事務

未来のイメージ(2023年～)

<p>連絡手段はお客様がご選択。「CX(お客様体験)」と「生産性」が飛躍的に向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■「お客様セルフ化」で、定型事案はWeb完結 ■走行・映像データによる事故状況の自動再現 ■「安心110」の業務領域拡大 	
<p>AIを使いこなし、「人」がやるべき事案にフォーカス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■「AI画像認識」で、損害確認を効率化 ■「AI不正検知」で、要精査事案の抽出と判断支援 	
<p>関係者全員がストレスフリーにコミュニケーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■事故対応の進捗はお客様にプッシュ通知。お客様は都合の良いタイミングでWebで確認 ■チャットのようなツールも活用し、快適なコミュニケーション 	
<p>「単なる事務」は現場第一線から消える</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ペーパーレス化 ■「AI言語認識」で、進捗入力が自動化 ■「自動稟議決裁」で、稟議から支払いまで自動化 	
<p>「事前・事後」へ価値提供領域を大幅に拡大</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■創出した時間とデータを使いこなし予測・予防等の新たな価値提供へシフト ■代理店さんと連携したアフターフォローで事故防止や補償内容の見直しを提案 	
<p>ミスやトラブルは事前に防ぎ、「人材育成」によりシフト</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■「AI人材育成」で、ハイパーフォーマーをモデル化 ■「AI音声・言語認識」で、トラブル・ミスを未然防止 ■officeの新機能でノウハウの全店共有を加速 	
<p>被災されたお客様に一日も早く安心をお届けすると同時に、生産性を向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■デジタル技術のフル活用 ■受付から立会予約まで、Webで完結 ■「立会管理システム」で、立会ルート最適化 ■調査アプリとWeb RTCで、立会効率向上 	

事故受付・初期対応

予測予防

事故受付・
初期対応

損害確認・
不正対応

経過報告・
示談交渉

内部事務・
支払決裁

アフターフォロー



連絡手段はお客様がご選択。「CX(お客様体験)」と「生産性」が飛躍的に向上

事故発生時初期のお客様接点が変わります。お客様は、ご自身でWebからも簡単に事故連絡ができます。事案担当者にとってもWeb化・自動化する領域の拡大や安心110の業務領域の拡大によって、休日明けの繁忙度が緩和されます。

<具体的な施策>

事故連絡のお客様セルフ化

お客様のニーズや事故状況に応じてWebで事故連絡を完結することができます。また、パーソナライズ動画で基本的な事項の確認ができます。



- ✓ お客様のニーズに応じた方法で事故連絡が完結。
- ✓ 事案担当者にとって、電話対応が大幅削減。
- ✓ 代理店さんにも報告内容が即時共有。

走行データ・映像データ活用

走行・映像データのAI活用により、事故状況に関するヒアリング・把握がスムーズになります。



- ✓ お客様にとって、難しい事故状況の説明が簡略化。
- ✓ 事案担当者にとって、電話でヒアリングする時間が軽減。
- ✓ 代理店さんも詳細な事故状況の把握が可能で、フォローしやすい。

安心110の領域拡大

定型事案は安心110でほぼ対応を完結します。



- ✓ お客様にとって、土日の事故でも一部解決できて安心。
- ✓ 事案担当者にとって、休日明けの繁忙度の緩和。

損害確認・不正対応

予測予防

事故受付・
初期対応

損害確認・
不正対応

経過報告・
示談交渉

内部事務・
支払決裁

アフターフォロー



AIを使いこなし、「人」がやるべき事案にフォーカス

AI導入によって、アジャスターや事案担当者の負担を軽減します。大量の事案を一件ずつ見るしかなかった「損害確認・不正対応」領域について、今後、「人が見るべき事案」だけに注力できるようになります。

<具体的な施策>

AI画像認識

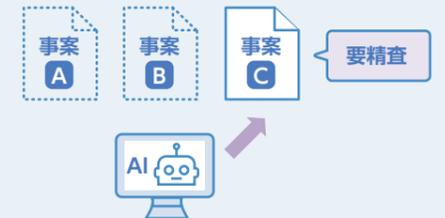
AI画像認識によって、損傷状況・程度を把握・解析し、工場見積りの妥当性判断や、見積り作成(支援)が可能になります。



- ✓ アジャスターの見積、損害確認業務を支援。
- ✓ アジャスターにとって、注力すべき事案に集中対応。
- ✓ 迅速な協定、支払いが可能に。

AI不正検知

AI不正検知によって、要精査事案を抽出できるようになります。また、調査ポイントが明確化され、人が見るべき事案を絞り込むことができます。



- ✓ 事案担当者にとって、メリハリのついた不正事案対応が可能に。



関係者全員がストレスフリーにコミュニケーション

電話主体のコミュニケーション方法が変わります。
お客様はスマホから手続きの流れや経過の確認、必要な手続きができるほか、代理店さんを含めた関係者とチャット形式で連絡できるようになります。

<具体的な施策>

スマート保険請求navi

手続きの流れや進捗状況を確認したり、必要な手続きを行うことができます。



- ✓ お客様にとって、好きな時間に経過の確認や請求手続きができる。
- ✓ 事案担当者にとって、お客様への電話連絡、電話後の記録業務が大幅に削減。
- ✓ 代理店さんにとって、Web上で事務的な事項は説明済みなので、お客様のお困りごとに対応を注力できる。

メッセージボード

お客様・代理店さん・事案担当者間のコミュニケーションをチャット形式でやりとりすることができます。



- ✓ お客様にとって、事案担当者との連絡をチャットのように気軽に済ませることができる。
- ✓ 事案担当者にとって、画像や動画も送信が可能となり、わかりやすい説明が可能となる。
- ✓ 代理店さんにとっても、お客様・事案担当者双方と効率的なコミュニケーションが可能となる。



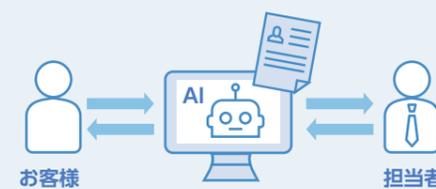
「単なる事務」は現場第一線から消える

AI導入によって、単純な事務作業に費やしていた時間を削減します。さらに、決裁・点検業務についてもAIを活用し自動化することによって、点検する担当者の負担や心理的ストレスを解消していきます。

<具体的な施策>

AI言語認識

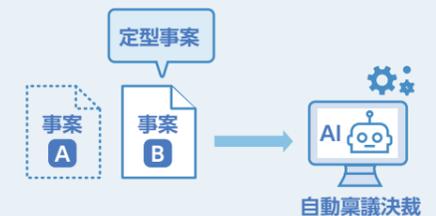
AI言語認識により、お客様や相手方との通話記録の入力をほぼ自動化します。



- ✓ 事案担当者にとって、記録・入力等の事務が大幅削減。

自動稟議決裁

定型事案では、社外への発注・支払業務や、稟議の起票から保険金支払いまで内部事務を自動化します。



- ✓ 事案担当者にとって、全件を稟議、起票しなければならない負担が軽減。
- ✓ マネージャーやKPIにとって、大量の決裁・点検に追われることなく、組織運営に集中できる。

予測予防

事故受付・初期対応

損害確認・不正対応

経過報告・示談交渉

内部事務・支払決裁

アフターフォロー



「事前・事後」へ価値提供領域を大幅に拡大

デジタル化やAI導入等による事務の効率化によって、予測・予防やアフターフォローの対応にも注力することが可能になりお客様のニーズにより一層応えられるようになります。

ミスやトラブルは事前に防ぎ、「人材育成」によりシフト

AIやデータを活用し、メンバーのスキルを見える化、効果的な人材育成を可能に。さらに、音声認識技術を活用し、お客様対応上のミスやトラブルを未然に防ぎつつ品質も向上させます。

<具体的な施策>

デジタル技術フル活用

創出された時間を、「ロスプリ」や「アフターフォロー」の対応に充てることができるようになります。



- ✓ 事案担当者にとって、事務に追われることなく、お客様のニーズに応えられるようになる。

AI×高度データ活用

社内に蓄積された事故データを構造化・分析し、データベース化することで現場第一線も積極的に活用できるようになります。



- ✓ 事案担当者にとって、蓄積された高度データを活用して、お客様にカスタマイズサービスを提供できる。

代理店さんによるアフターフォロー

過去の事故情報も含め、汎用テンプレートで簡単に事故防止のアドバイスが可能になります。



- ✓ 代理店さんも事故対応が効率化されることにより、アフターフォローにかかる時間が確保できる。

<具体的な施策>

AI人材育成

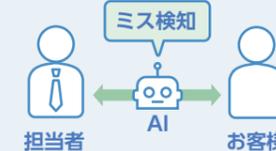
AI活用によりハイパーフォーマーのスキルを可視化し、人材育成モデルを構築します。



- ✓ 現状のスキルを把握でき、スキルアップの目標設定がしやすくなる。

AI音声・言語認識

音声データや言語認識により、ミス・トラブルが起こる前に気付けるようになります。



- ✓ 事案担当者にとって、ミスやトラブルを未然に防げる。
- ✓ 管理者にとって、後ろ向きな指摘が減ることで、より前向きな育成に注力できる。

Office365活用

Office365のTeamsを活用することで、全国の専門性を持った担当者がデジタル上で助け合い、学び合う機会を提供します。



- ✓ 事案担当者にとって、実践的なノウハウを学ぶことができ、事案解決に活用できる。

被災されたお客様に一日も早く
安心をお届けすると同時に、生産性を向上



GNetマルチロケーション対応による広域での応援体制に加えて、立会を要する事案を除いて、Web上で事故受付から支払いまで完結します。さらに、損害確認や内部事務などの工程も大幅効率化することにより、お客様をお待たせすることなく、安心をお届けできるようになります。

<具体的な施策>

