

第 2 章

大規模自然災害 発生時の対応

第2章 | 大規模自然災害発生時の対応

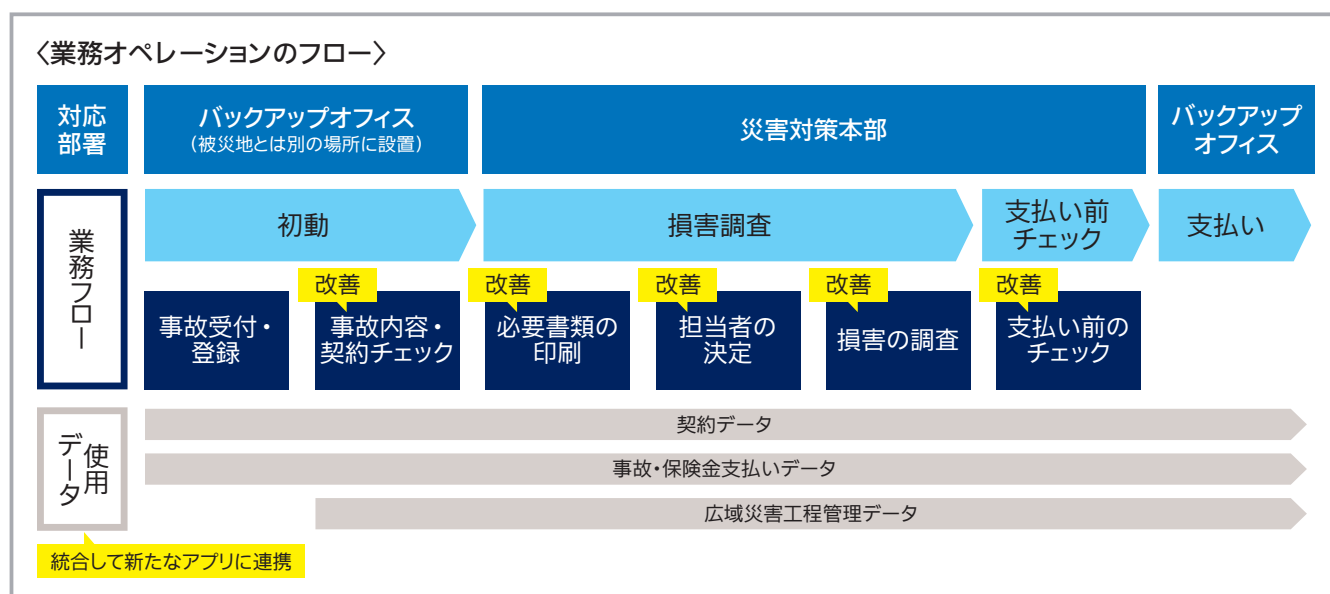
2024年1月1日、石川県能登地方を震源とする地震（以下、能登半島地震）が発生しました。最大震度7の揺れを観測した石川県をはじめ、主に4県（石川県、富山県、新潟県、福井県）に被害が発生しました。

当社はこれまで培ってきた災害対応の経験を活かし、デジタルツールを活用してお客さまにいち早く適切な保険金をお届けできる体制の構築に取り組んでいます。

今後も適切かつ迅速に保険金をお届けすることで、お客さまに安心を提供し、早期に日常生活を取り戻していただけるよう取り組んでまいります。

デジタルを活用した当社の広域災害対応体制

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」を立ち上げ、デジタルツールを活用した広域災害対応体制の構築に取り組んできました。2023年度には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するなど、デジタルツールを活用した事故対応オペレーションを本格導入しました。



能登半島地震では石川県、富山県、新潟県に災害対策本部を設置し、上記のデジタルツールを活用することで、お客さまのご契約内容の確認にかかる時間を短縮しました。

また、個々のお客さまへの損害調査を地域ごとに効率的に行うことにより、2022年に発生した福島県沖地震当時と比較して、災害発生後4週目から5週目の保険金のお支払いを約10%早めることができました。

〈保険金のお支払い完了率推移（比較）〉

お支払い完了率	3週目	4週目	5週目	10週目	11週目
能登半島地震 (2024年1月1日)	18.4%	36.6%	52.1%	78.4%	80.1%
福島県沖地震 (2022年3月16日)	10.4%	26.3%	42.6%	77.3%	78.4%

これにより、2024年4月末時点で事故のご連絡をいただいた約3.1万件のうち90%以上のお客さまに対して保険金のお支払いを完了することができました。

被害を受けられたお客さまからの声

大きな被害に直面されている状況にもかかわらず、お客さまからは感謝のお言葉をいただいています。これらの声を励みに、これからも、より一層お客さまに寄り添い、1日も早いお客さまへの保険金お支払いと被災地の復興支援のために、さまざまな取組みを進めてまいります。

- 被害の連絡から現地での損害調査までの対応が迅速でした。調査方法、調査結果の報告もあり信頼できました。
- 全般的に迅速で親切丁寧な対応でした。大手の保険会社なので信頼が高く、今後も安心して保険に加入できます。友人、知人、親戚にも保険の加入を勧めます。ありがとうございました。
- 被害状況をプロの目で確認していただき、大変安心できました。また、保険金が支払われる場合などをわかりやすく説明してくださり、ありがたかったです。こちらに寄り添った対応をしてくださり信頼につながりました。
- 保険金の支払いだけでなく、悪質修理業者とのトラブルへの注意まで案内していただき助かりました。

〈能登半島地震の災害対応の様子〉



〈損害調査の様子〉



〈災害対策本部の様子〉

損保ジャパン×SOMPOケアによる被災地・被災者支援

被災された自治体とも連携し、介護事業を展開しているSOMPOケア㈱をはじめ、SOMPOグループの総力を挙げて被災地・被災者に寄り添った支援を実施しています。

- 非常食の提供（2万食）
- 高齢者に適した調理済食品を被災地の高齢者施設に提供（2万食）
- 高齢者への寄り添いや介助を目的として、避難所にSOMPOケアの介護職員を派遣