

## 方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

### お客さまを想う「SCクレド」の実践

#### 1. クレドマイスター制度

お客さまのお役に立ち、ご満足いただくために、お客さま対応に関する判断、思考、行動の指針を『SCクレド』としてまとめています。

『SCクレド』を実践し、お客さまから高い評価を得ている社員を『クレドマイスター』として認定し、その取組みを社内に共有することで、全体の事故対応力の向上に努めています。

クレドマイスター：  
延べ2,789名認定（2020年3月末時点）



#### 2. 「クレド対応グランプリ2019」の開催

お客さま対応のプロフェッショナルスキルを競い合う「クレド対応グランプリ2019」を開催し、クレド人材育成の風土づくり・スキルの横展開を図り、保険金支払い部門全体の品質向上とレベルアップに取り組んでいます。



## 保険金の迅速なお支払い

### 業界初 自動車事故のAI自動修理見積サービス開始（2019年11月） ～スマホで撮影するだけ、AIが約30秒で概算修理金額を表示～

お客さまが撮影した自動車の画像を人工知能（AI）で解析し、リアルタイムで自動車の概算修理金額を見積るAI自動見積サービス「SOMPO AI修理見積」を開始しました。

当社のLINE公式アカウントを友だちに追加し、トークルーム内の「LINEで受付」から事故のご連絡をいただきます。LINEでの事故連絡受付後、事故状況に応じて、本サービスがチャット上に自動送信されます。

「撮影+AI修理見積」を選択し、損害箇所を選択して撮影を行います。撮影後、AIが画像データより、概算修理金額を算出します。撮影した画像と概算修理金額は事故担当者へ送信され、事故担当者は画像および概算修理金額をもとに、お支払い対象となる保険金をチャット上でご案内します。

#### 「SOMPO AI修理見積」 利用イメージ



## 保険金の迅速なお支払い

### リアルタイムな事故対応サービスの開始

自動車保険と傷害保険<sup>※1</sup>の保険金請求で、自動応答機能（以下「チャットボット」）による事故対応のトライアルを2020年3月から開始しました。

これにより、当社は「24時間365日」「双方向」での事故対応を実現し、最短30分で<sup>※2</sup>お客さまに保険金請求の手続きを進めていただけるなど、お客さまのご都合に応じた事故対応サービスをご提供していきます。

※1：特定の条件に合致する事故が対象です。 ※2：事故の内容により異なります。

#### チャットボット 画面イメージ



LINE<sup>※</sup>上のチャットボットが、保険金請求手続きに必要な手順をナビゲートします。

お客さまは、チャットボットの質問に返信するだけで、簡単に保険金をご請求することができます。

※当社が2018年10月から開始した「LINEによる保険金請求サービス」では、スマートフォン上で保険金のご請求手続きができます。

## 自然災害時のご不安のいち早い解消

### 1. 「大規模自然災害時メッセージ配信」サービス

LINEが提供する法人向けLINEアカウントの「通知メッセージ<sup>※</sup>」を活用し、お客さまに大規模自然災害時のメッセージ通知を行うサービスです。これにより、お客さま向けに、災害時の保険金請求方法やお役立ち情報の配信、「LINE」による事故受付のご案内をしています。

#### 通知メッセージが届いた場合



※「通知メッセージ」

法人向けLINEアカウントにおいて、広告を除く、重要性や必要性の高い通知メッセージに限り、事前の「友だち」登録にかかわらず、「LINE」ユーザーにメッセージ通知を行います。

## 方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

### 自然災害時のご不安のいち早い解消

#### 2. 広域自然災害に対する取組み

当社は、お客さまに一日でも早く保険金をお届けするという強い使命感のもと、災害対策本部を設置し、営業部門・保険金支払い部門・本社部門から社員を派遣するなど、全社員が一丸となって保険金のお支払業務を行いました。

また、保険代理店と連携し、迅速に保険金をお支払いする体制を構築しました。

##### 【令和元年房総半島台風(台風第15号)】

関東に上陸した台風としては統計開始以来、最強クラスとなりました。長期間にわたる停電の影響により、通信障害や断水等のライフラインへの被害や交通にも障害が発生し、住民生活に支障をきたしました。



【被災地の様子】

##### 【令和元年東日本台風(台風第19号)】

短時間に非常に激しい雨が降り、広範囲で河川の氾濫が相次いだ結果、浸水被害、土砂災害等が発生しました。ライフライン、インフラ、農林漁業などの経済活動にも大きな影響をおよぼしました。



【災害対策本部の様子】

#### 災害対応を行った社員の声

千葉県においては、9月から10月にかけて台風15号・19号・21号が連続して襲来し、県内全域で過去に例を見ない甚大な被害が発生しました。特に台風15号襲来時には広範囲で長期にわたる停電が発生する等、住民生活や経済活動にも大きなダメージがありました。そうしたなかで、保険代理店の皆さまや全国から集まった職員、鑑定人・建築士、社外スタッフが一丸となって各々の職責を果たしたことで、お客さまへ早期に保険金をお届けするという保険会社としての使命を果たせたのではないかと考えています。今回の大災害をはじめとする昨今の災害多発・大規模化を目の当たりにしますと、保険会社の災害対応は、電気・ガス・水道の供給といった社会インフラのひとつになったと実感しています。これからも社会インフラを支える保険会社としての使命感を胸に、高品質な保険金サービスの提供に尽力していきます。



千葉保険金サービス部  
千葉火災新種保険金サービス課  
リーダー(課長)  
大東 建司

## 方針 5 利益相反の適切な管理

### 本方針の実効性向上の取組み

当社は、利益相反取引の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、また、利益相反取引管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。