



SOMPO  
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

# 保険請求時の新たなコミュニケーション手段に「LINE」を導入 ～業界初となるチャットサービスの開発～

2019年9月27日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

## 業界の反響①

- ・本質的な価値は「個人-法人-法人」間のコミュニケーションをLINE（チャット）に置き換えた事。
- ・保険業界はもちろん、オペレーターが介在するあらゆる業種に適応する事が可能で拡大余地は大きい。
- ・業界評価のポイントは、一般的にセキュリティにうるさく、小回りの効きづらい大手企業が、LINEというオープンな環境を使って、リーンでアジャイルなビジネス化に成功した事。（小さく試して大きく反映）

保険業界にもデジタルの風。令和時代の保険「深化」論



「転ばぬ先の杖」として加入する保険。しかし、いざ保険が必要になったとき、その手続きの煩雑さや、なかなか進まないやり取りに気が滅入ったという人も少なくはないはずだ。そこに切り込んだのが、人を極力介さず、簡潔で、素早い対応を実現させた損保ジャパン日本興亜の「LINEによる保険金請求サービス」だ。事故やトラブルが起きたら、損保ジャパン日本興亜公式アカウントのLINEのメニューで、受付ボタンをタップするだけ

<https://news Picks.com/news/4063358>

掲載日時：2019/07/24 17:00



武田 雄

パーソルキャリアNewsPicksグループ 国家資格キャリアコンサルタント

幸い保険金請求をしなくてはならない状況になったことはなく、知識のある分野ではないのですが、保険金請求するときって保険加入者には何かしらの負担がかかっている状況なんだろうなと思います。そうした際に、あれこれと書類を用意して・・・なんていうのは、ただでさえ大変な状況の中で負担が増すだけなのかなと思います。そうしたときに、このLINEで手軽に必要な請求ができるというのは、手間が省けるといふ以上に、とても価値のある事なのかなと思いました。

Likes 17 | フォロワー数 1,616



東野 智晴

イーストフィールズ 代表取締役

インターネット保険ではなく、代理店モデルの損保ジャパン日本興和さんがやったというのは大きいですね。

SOMPOホールディングス(損保ジャパン日本興亜の持ち株会社)はいち早く2016年にCDO(チーフデジタルオフィサー)としてシリコンバレーから檜崎さんを招集し、SOMPO Digital Labを設立してデジタルトランスフォーメーションに取り組んでいたことでも有名です。

損保ジャパン日本興亜からのリリースなので、この取り組みに絡んでいるかどうかは不明ですが、会社全体でデジタル化に挑戦しようとする雰囲気があり、このままのビジネスモデルではいつか立ち行かなくなるという危機感を相当感じてらっしゃる印象です。

代理店にとって、事故対応はお客様との数少ない接点で、そこに自分たちの価値を見出している方たちも少なくないはずで、代理店にそっぽ向かれたら売上が消し飛ぶというビジネスモデルの中で、よくできたなと思います。

Likes 5 | フォロワー数 61

## 業界の反響②



宇野 浩志

NewsPicks Brand Design / Editor

逆に、なんでこれまでなかったんだろう？ って思うくらい良いことしかない。自前のアプリでやりたくなるところを、LINEを使うと決断できたのがすごい。

Likes 12 | フォロワー数 415



丹羽 大介

帝人ファーマ株式会社 在宅医療企画技術部  
門 在宅医療開発推進部 研究開発企画グループ グループリーダー

ITを用いた業務効率化の話はあちこちで聴きますが、顧客にとってサービスが低下するケースもまま見かけます。しかし、この記事の事例はまさに両者の価値を最大化していますね！

Likes 10 | フォロワー数 86



澤村 昭夫

株式会社プロフェリエ 代表取締役社長  
CEO&co-founder

社外からの新しい視点が、社内や業界内の当たり前前に問題提起して、そして新しい当たり前のサービスとして実装する。とても良い事例だと思います。

新サービスの推進役がシステムリテラシーがないと、アジャイルの視点や既存のシステムとの連携・非連携の判断にブレが出て、進まないものですので、プロジェクトを組むときは必須のスキルセットですね。

Likes 4 | フォロワー数 72



王子田 克樹

NewsPicks 執行役員 CRO

これ凄い開発秘話(こうして公衆の目に晒されてるから秘話じゃないけど)です。長いですが読む価値あり。

野村総研が長年継続している1万人の生活者調査によれば、商品・サービスの選考理由は年々「便利・簡単」に傾いている。LINEを使ったこの保険金請求はその傾向に100%マッチしてる。

Likes 1 | フォロワー数 594



内田 秀一

バイカレント・コンサルティング パートナー

いいですね。他の損保も同じサービスやってもらえないか。

自社リソースにこだわらず顧客の利便性ファーストで構想が練られたこと、承認プロセスをすっ飛ばして任せるという判断をした経営陣の懐の深さ、日和見主義にならないリーダーの覚悟。スピード&PDCA。

大企業が目指すべきトランスフォーメーションの動かし方そのものではないでしょうか？

Likes 2 | フォロワー数 163



有田 剛

銀行員

LINEというコミュニティが形成されてるので、お客も抵抗なくできるのかもしれませんが。保険請求って面倒なんではないという人も多くいますので、請求が簡素化されるのは素晴らしいです。

Likes 6 | フォロワー数 154



渡瀬 吉朗

株式会社イーエックス 代表取締役

日本企業にしては素晴らしい改革ですね！こういう会社が様々な業界でガンガン出てきてほしい！

Likes 3 | フォロワー数 39

# LINEによる事故受付サービス



## LINEで事故連絡をする

### STEP 1

当社ホームページの事故トラブル連絡ページにあるLINE友だち追加のボタン、もしくは本チラシの右上のQRコードから、友だち追加を行なってください。

LINEからも事故・トラブル連絡が可能です



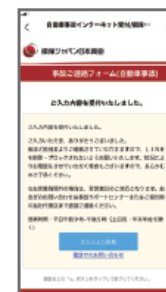
### STEP 2

当社公式アカウントメニュー内の「チャット受付」をタップし、自動応答に沿って事故情報を入力してください。



### STEP 3

事故連絡完了後、担当者からの連絡をお待ちください。



自動車保険・火災保険  
傷害保険・海外旅行保険

「LINEによる事故連絡サービス」が、これまでの海外旅行保険に加えて、自動車保険・火災保険・傷害保険でも利用できるようになりました。お客さまは24時間いつでもLINEで事故のご連絡ができるようになります。

# 事故受付後にLINEでやり取りを希望される場合



## LINEで担当者とやり取りをする

※LINEで事故連絡をされた場合は、以下のSTEPは省略されます。

### STEP1

担当者との初回連絡後に、LINEのやり取りを希望されるお客さまには、SMS（ショートメール）で、当社公式アカウント友だち追加用のURLと認証キーが送信されます。



### STEP2

友だち追加後、LINEのトークルーム上に認証キーと携帯電話番号の下4ケタを入力ください。



### STEP3

認証完了後、順次担当者よりご連絡いたします。その後のご連絡はメニュー画面の「チャット再開」または新着メッセージの「チャットへ」をタップいただければチャットが可能です。



お客さまは、事故時の損保ジャパン日本興亜とのやり取りをチャットで行えるようになるほか、これまでお客さまからご郵送いただいていた書類（領収証や損害写真等）を、チャット上で画像送信することでご請求いただくことが可能となります。

# 「おくるま撮影サポート」サービス（自動車保険）

立会不要！

## おくるま撮影サポートサービス

自動車保険の場合



### STEP1

LINEでの事故連絡後、事故状況に応じて、おくるま撮影サポートが自動送信されます。「撮影する」をタップし、ご利用の流れをご確認ください。  
※担当者から送信する場合があります。



### STEP2

指示に従ってナンバープレート、車体、損害箇所の撮影を行ってください。  
※ご利用の際はカメラアプリ等のダウンロードは不要です。



### STEP3

送信いただいた画像より、保険金お支払額を算定し、チャット上で回答いたします。



お客さまが保険金請求に必要となるお車の損害写真を撮影する際に、チャットルーム上でカメラ機能が動作する「おくるま撮影サポート」サービスを開発しました。スマートフォン画面上には撮影方法のわかりやすいガイダンスが表示され、お客さまは簡単に損害額の確認に必要な画像を撮影することができます。

# 「保険金請求情報入力フォーム」サービス（火災新種保険・傷害保険）

書類不要！

## 保険金請求フォームサービス

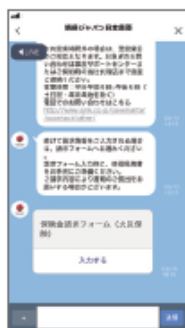
火災保険・傷害保険の場合



### STEP 1

LINEでの事故連絡後、保険金請求フォームが自動送信されますので、「入力する」をタップしてください。

※担当者から送信する場合があります。



### STEP 2

保険金請求フォームでは、損害物の画像や修理見積り、入通院情報を簡単に入力することができます。



### STEP 3

送信いただいた内容より、保険金お支払額を算定し、チャット上で回答いたします。



チャットルーム内に、「保険金請求情報入力フォーム」を開発しました。保険金請求に必要な入通院情報・振込口座などの情報を専用フォームにまとめて登録することができます。これにより、お客さまは保険会社との電話でのやり取りや書類作成が不要となり、チャット上で保険金請求を完結することができます。

# 「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※」を活用し、「大規模自然災害時メッセージ配信」サービスを開発しました。被災地区のお客さまに対して、大規模災害時の「LINE」による事故連絡のご案内やお役立ち情報の配信を行います。これによりお電話が繋がりがづらい場合でも事故のご連絡から保険金請求までスムーズに行うことができます。

※「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。



# 早い・カンタン・便利が評価される

- ・「ラインでの取り引きが、簡単で、大変良かったです。いい時代ですな。」
- ・「LINEでの案内は迅速で理にかなっていると思った。」
- ・「ラインから事故報告をしましたが、翌日には担当の〇〇さんから丁寧で分かりやすいご案内をいただきました。とても安心感のある対応と早い保険金手続きに驚きと感動を覚えました！本当にありがとうございました！」
- ・「こちらの都合で手続きに時間がかかっても丁寧に対応してくれたばかりか、申請後の手続きは驚くほど早かった。また、仕事柄携帯電話の電源を切ることがままあるが、LINEでのやり取りで意思の疎通が図れたことも好印象をもった。学校からの斡旋があったとはいえ、加入していて本当に良かった。」
- ・「今までは書類に記入だったけどラインで連絡をとり、チャットで請求できるとは空いた時間に入力できてとても便利でした。書類の郵送もてまがはぶけるし、素晴らしい世の中になりましたね。進歩って素晴らしい。」
- ・「LINEでの連絡でほぼ完結したので簡単で助かりました。」
- ・「支払いまでの対応が速くて、驚きました。また、LINEでの請求も始められたということで、記入の手間も、投函の手間もなくなり、簡単で驚きました。すばやい対応で、毎回助かります。」
- ・「ラインを取り入れてることにより、コストカットと、スピーディにスマートに話が進み、郵便局への書類提出の手間が省けた」
- ・「郵送でのやり取りに少し二の足を踏んでいましたが、LINEでの申請をすると一回の手続きで数日で入金されたので、とても助かりました。電話ではなく空いた時間に内容も確認できたので安心できました。」
- ・「仕事で忙しくなかなか連絡する時間がなかったため、LINEのチャットでやり取りしましたが、返信がはやかったり、わかりやすく丁寧だったところがよかったです。ありがとうございました。」
- ・「LINEでのやり取りは、仕事上電話に出られない私にとってとてもやりやすかったです。若い世代の子にオススメしておきます。」
- ・「支払いで領収書をラインで送ったり、時間のあるときに対応できるので便利と思いました。電話では何度も出れたり出れなかったりするのでラインはいいと思います！」
- 「・LINEのチャット機能もとても便利だと思います。今回とても満足でしたので、周りの方にもオススメしたいです。」
- ・「最初メール対応して頂いたときは迷惑メールにまざって気づかないときがありましたが、LINEができるシステムになったのは助かりました。」
- ・「事故後の対応が早く、助かりました。lineで質問できるのも気軽にやりやすかったです。」
- ・「特にありませんが、LINEでのやり取りは非常にいいと思います。(自分のタイミングで対応が出来る)」
- ・「良かった点は、問い合わせの連絡手段が電話やweb、lineなど選択肢が多いこと。悪い点は電話窓口が繋がりにくいこと。」
- ・「仕事の関係上、日中電話を取れないため、どうしようかと思っていたところ、ラインでもやり取りが出来るということでしたので、助かりました。」
- ・「ラインチャットで随時進捗報告があり、文章で確認出来たため間違い防止のため良かった。担当者の電話対応も丁寧であり、非常に満足できた。」

# 現場の声を取り入れることで高評価

・スピード感のあるリリース、素晴らしいです！ありがとうございます！

今朝から課で盛り上がっています。今後は、事故サポでの電話受付の時点でLINE開通までお願いしたいです。

・大変活用しています。本当に便利で、ありがたいです。

・便利なシステムでも新しく始めることに抵抗がある方もいると思いますが、キャンペーンでLINEを使うきっかけになり、便利さを実感していただきました♪また、業インだけでなく各課から発信いただいたことで、活用の意識が高まりました。

とくに代理店活用の紹介が多く、業務連絡会で説明をしたり、LINE利用可能な代理店の一覧表を作成している保サ課もありました。代理店からも使い勝手が良いと好評のようです

・「LINE使用により、初動から支払完了まで1時間8分で完了しました！」という驚きのニュースが入ってきましたので、ご紹介させていただきます！本件は自動車保険付帯の個人賠償ということでしたが、LINEは単に速いというだけではなく、違う可能性を秘めていますね。

・新取組「LINEマイスター制度」を本日スタートしました。

目的は「『教え合い&学び合い』で課内全員へのLINEスキル浸透スピードアップ」です。

・撮影サポートを使うと、素人のお客様でもきれいに撮影することができました。

それを使って長期末入庫でかつ自宅立会いにも応じてくれない契約者へ認定払いの申し入れができました。請求フォームも若年層がさっそくトライしてくれて迅速払いに成功しました！資料も振込先も1回の入力済むので今まで**何度も電話や郵送でやり取りしていたことがなくなるのはすばらしいと思いました。**

・**現場画像を送ってもらえて事故状況の早期把握に繋がりました！**わざわざ行ってもらう場所だと申し訳ないと思いますが、いつもの通勤途中道路が現場だったので「明日朝時間あったらお願いします！」で送ってもらいました！

# 実現には多くの課題が山積み・・・

レスポンスの  
早い返信

個人情報  
の保護

24時間365日  
専任対応

## ポイント①

# LINEはあくまでインターフェイスとしての利用



LINE社提供



スマホ画面  
(お客さま)



事故担当者画面

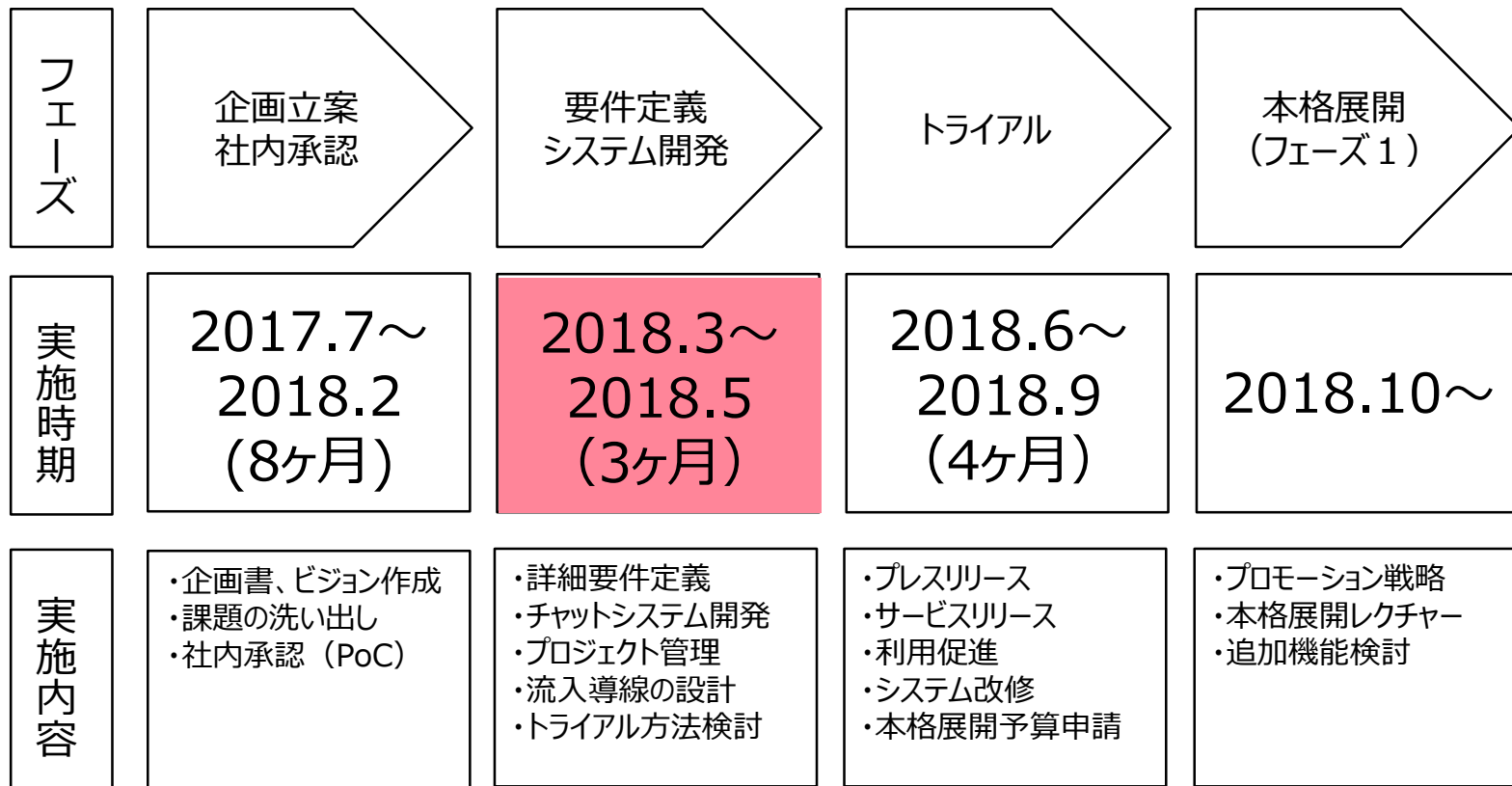
独自開発チャットシステム（特許出願中）

# アジャイルの視点でプロジェクトを進める

- ① プロセスやツールよりも個人と対話を、
- ② 包括的なドキュメントよりも動くソフトウェアを、
- ③ 契約交渉よりも顧客との協調を、
- ④ 計画に従うことよりも変化への対応を、価値とする。

## ポイント③

# 必要最小限の機能に絞り、開発期間は3か月



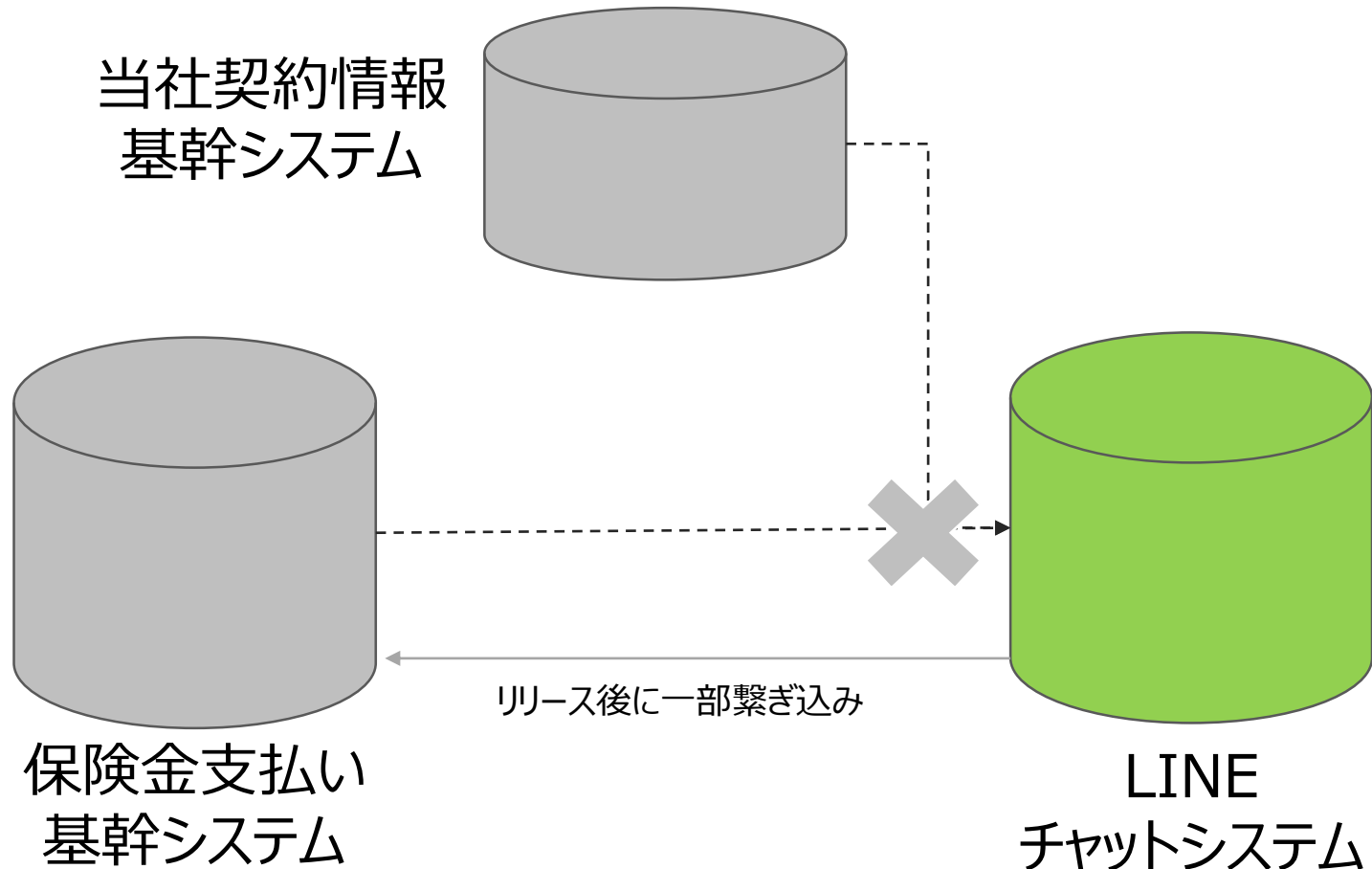
## ポイント④

# ユーザーの声を週次で、システムに反映



ポイント⑤

# 基幹システムとの連携を割り切る





## 今後の展開

### サービスの強み

- ① 個人情報、機微情報のやりとり可能なチャットサービス
- ② LINEを入り口としてつかえるためユーザーのアプリDLは不要
- ③ 当社の事故受付業務（一万席）の導入ノウハウ
- ④ 独自開発のチャットの仕組みは柔軟にカスタマイズ可能

保険募集、収納、代理店活用  
顧客接点 等



当社内の縦展開

事故対応のコミュニケーションをより円滑に



事故対応の担当者



銀行、証券、保険  
不動産、旅行、自治体、  
介護、人材、インフラ等

他業界への横展開



**SOMPO**  
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

**【連絡先】**

損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
業務改革推進部 企画グループ 野呂 健太  
東京都新宿区西新宿1-26-1  
電話：050-3808-1646  
携帯：080-1396-2750  
E-MAIL：Knoro4@sjnk.co.jp

# 【LINE好事例】: 迅速なお客さま対応の実現



## 概要



© JAPAN-DA

個火総の新規事案で、LINEで写真見積を取り付けのうえ、協定を実施し、振込先を確認して即日支払をおこなったもの。

## ポイント



© JAPAN-DA

事故受付から1時間半で完了！

# 【LINE好事例】: 損害画像取り付けによる整合性確認



## ポイント

交渉難航事案で、相手方車両の損害画像を取り付けています  
**損害額の大小の説明や整合性の確認をするにあたり**  
簡単に画像を取り付けることが可能です

# 【LINE活用】: 事故現場の確認



## 使い方



地図や航空写真など事故現場に関する資料を郵送ではなく、チャットでやり取りします。

## ポイント



複雑な道路形態や事故状況であっても、地図や航空写真を共有することで、正確な事故状況を把握します。



早期かつ正確な状況把握、整合性や責任割合の判断ができます