

# 自動車保険コミュニケーションツールを改良 「事故解決ロードマップ」をバージョンアップ

アクサ損保は近年、自動車保険の事故報告から解決状況まですべてを顧客に知らせるコミュニケーションツールの改良に注力し、さまざまなコンテンツを充実させている。代表的なものには、①インターネット事故受付②ポータルサイトの刷新③ドライブレコーダー取得によるAI動画解析がある。2024年12月9日には、ポータルサイト上の「事故解決ロードマップ」を大幅にバージョンアップした。

やる事が明確になった」などの声が寄せられているという。

## その他の改良点や利用状況

同社で、事故の報告をポータルサイト経由で行う方法は、スマホ画面のアイコンをタップする「インターネット事故受付」をはじめ、自動音声で行う「AI自動音声受付」、契約者が動画を見

ながら質問に答える形式で行う「事故受付動画」があり、全体の事故受付の20%以上がこれらのツールによって報告されている。

また、「ドライブレコーダー取得によるAI動画解析」では、顧客に車の損害写真等をポータル



「事故解決ロードマップ」サンプル

## 事故対応進捗状況が「ひとめで分かる」

アクサ損保の事故対応の進捗状況を表示するポータルサイトは、スマホの表示に準拠した「ひとめで分かる」つくりにな

## 同社のポータルサイトの強み

「ひとめで分かる」こと、徹底的にこだわった。具体的には、事故の進捗を視覚的に表示するス

タークスバー、過去の事故類型を参考にその事故特有の解決までの日数を表示し、保険会社がいま

行っている対応や、お客さまに対応してほしいアクションをコンテンツとして見せることで、いま

の事故の進捗状況が「ひとめで分かる」仕様となっている。

サービスを導入する前に契約者に行った事前のヒアリング調査では、87%

から「満足」「大変満足」の評価を得ている。

損害サービスの「コンセプトと今後

同社の損害サービスの

生で一度きりの体験という方が多いため、事故が起きるとその解決までの所要日数はもちろん、保険会社が何をしてくれるのか、自分が何をしなければならぬのかなど、

分からないことが多い。しかも事故解決に至るまでの過程は「件ごと」に違いがあるため、お客さま一人ひとりにカスタマイズする必要が「ある」と話す。「人によって違う事故の進捗状況や、事故の経験がないお客さまにわかりやすくお届けしやすくなる」ために、事故対応において発生するアクションを体系化してリアルタイムにコンテンツとして表示することで、

「ひとめで分かる」ことで、信頼と感動を与えている。最新の「事故解決ロードマップ」では、リアルタイムかつ透明性の高い情報を分かりやすく顧客に提供する。

今後について同社では、デジタルツールの拡充やAIを利用したオペレーションの拡充を計画しているという。さらに、「24年5月に、個人向け自動車保険だけでなく、中小企業のお客さまを中心とした法人向けの自動車保険販売開始した。その方々も、今回紹介したすべてのデジタルツールを利用いただける」としており、引き続きサービスの強化を図っていく方針だ。

「ひとめで分かる」こと、徹底的にこだわった。具体的には、事故の進捗を視覚的に表示するス

タークスバー、過去の事故類型を参考にその事故特有の解決までの日数を表示し、保険会社がいま

行っている対応や、お客さまに対応してほしいアクションをコンテンツとして見せることで、いま

の事故の進捗状況が「ひとめで分かる」仕様となっている。

サービスを導入する前に契約者に行った事前のヒアリング調査では、87%

から「満足」「大変満足」の評価を得ている。

損害サービスの「コンセプトと今後

同社の損害サービスの

生で一度きりの体験という方が多いため、事故が起きるとその解決までの所要日数はもちろん、保険会社が何をしてくれるのか、自分が何をしなければならぬのかなど、

分からないことが多い。しかも事故解決に至るまでの過程は「件ごと」に違いがあるため、お客さま一人ひとりにカスタマイズする必要が「ある」と話す。「人によって違う事故の進捗状況や、事故の経験がないお客さまにわかりやすくお届けしやすくなる」ために、事故対応において発生するアクションを体系化してリアルタイムにコンテンツとして表示することで、

「ひとめで分かる」ことで、信頼と感動を与えている。最新の「事故解決ロードマップ」では、リアルタイムかつ透明性の高い情報を分かりやすく顧客に提供する。

今後について同社では、デジタルツールの拡充やAIを利用したオペレーションの拡充を計画しているという。さらに、「24年5月に、個人向け自動車保険だけでなく、中小企業のお客さまを中心とした法人向けの自動車保険販売開始した。その方々も、今回紹介したすべてのデジタルツールを利用いただける」としており、引き続きサービスの強化を図っていく方針だ。