

業種	損害保険業
活用分野	顧客サービスの強化
テクノロジー	3Gセンサー、GPS、カメラ機能
端末	スマートフォン

「選ばれる損保」を目指し独自サービスを開発 契約内容や緊急時情報を顧客のスマホに

役立つスマートフォン向けアプリの提供で差別化を行い、業界の厳しい競争を勝ち抜く——三井住友海上火災保険では、2012年8月より自動車運転者を主な利用対象とするアプリ「スマ保」の提供を開始。2013年5月の段階で約27万のダウンロード実績をあげている。

紙の証券が失われた震災 緊急時にこそ使えるものに

損害保険会社の主力商品の一つ自動車保険が自動車保有台数の頭打ちとなるなど厳しい環境のなかで業界内の合併統合が進み、三大損保グループへと収斂されてきた。その1社である三井住友海上火災保険は、他社との比較の中で「選ばれる損保」になるためには、独自性のある顧客サービスの開発が必要と考

えたのだ。スマートフォンへの着眼をより強めたのは東日本大震災だった。「震災では、津波などで保険証券がなくなり、どんな保険に加入していたかがわからなくなってしまったケースが多かったです。しかし、携帯電話やスマートフォンは、緊急時でも皆さん身につけていらっしゃる。万が一の時にはスマホへの情報提供が役立つのです」三井住友海上火災保険・商品本部企画チーム課長の松岡輝恭氏は企画の意図をこのように説明する。また、自動車事故は大きな社会問題のひとつで、損害率は高止まりの傾向にある。事故を減らして顧客を守り、支払保険金の上昇を抑制したいという背景もあった。また、最近のスマートフォンは走行



三井住友海上火災保険 商品本部 課長 松岡輝恭氏

中の自動車の加速度を検知する3Gセンサー、位置情報を把握するGPS、高性能なカメラを備えており、技術的にも自動車に関するアプリを開発できる環境が整っていた(図1)。

契約中の自動車保険を スマホから確認可能に

いざという時に役立ち、日々の安全運転にも寄与することを目的に開発された「スマ保」は、4つのコンテンツを柱としている。

まずは、保険の契約者を対象に、スマホから保険の契約内容の確認や住所変更などを行える「契約確認・変更」メニューだ(図2)。IDとパスワードを入力してログインすると、紙の証券と同様

の自動車保険の内容を確認することができる。他の保険については、ユーザーが証券番号を登録すると概要を確認可能なので、スマホ一つで多様な保険の加入内容を管理することができるのだ。

個人情報や保険契約の内容は端末の盗難・紛失などに備えてスマートフォンにデータを保存せず、その都度ネットに接続して閲覧する。

この「契約確認・変更」メニュー以外は、同社との保険契約がなくても利用できる。

万が一の事故時には 対応策をナビゲート

2つめの「緊急時ナビ」は、自動車事故や故障などの緊急時に初期対応の方法を教える機能である。

事故対応のボタンを押すとまず表示されるのが「画面に従って落ち着いて行動してください」という案内文だ。気が動転しがちな局面での利用を想定した対応となっている。

けが人対応や警察への連絡、ロードサービスへの電話など、優先順位の高いものから説明。保険金請求に必要な事故状況の写真撮影についてのナビゲートも行っている。

さらに、「当社のお客様の場合は、『緊急時ナビ』に表示したロードサービスに電話をかけると同時に位置情報や証券番号がオペレーターに届きます。見知らぬ土地で事故を起こしても、スピーディーにレッカー車手配などを行うことができます」と松岡氏。

顧客側は情報の自動通知により迅速なレッカー車手配が受けられ、保険会社側はサービス提供の業務効率を

図2 「スマ保」のコンテンツ例①——契約確認・変更

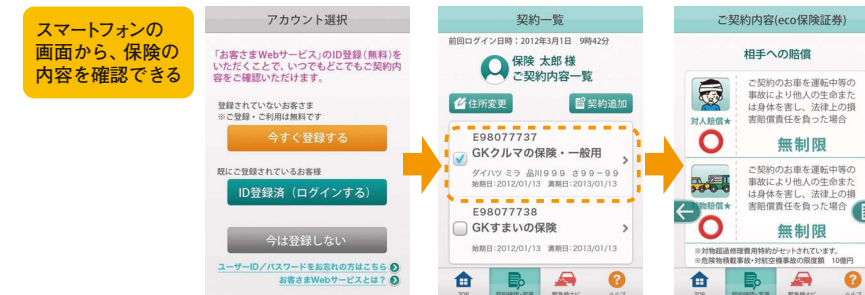


図3 「スマ保」のコンテンツ例②——ドライブレコーダー(運転力診断)



危険な運転箇所の映像を自動的に記録。地図上に表示された危険運転箇所の映像を運転後にチェックできる。スマートフォンはキットを使って車にセットし、撮影はスマートフォンのカメラで行う。

上げることができるのである。

運転結果を診断して 事故を減らす

3つめは利用者の安全運転をサポートする専用アプリ「運転力診断」である(図3)。運転時の加速度データから運転傾向を診断する機能やドライブレコーダー機能が提供されている。運転中の映像はスマートフォン内蔵のカメラで常時撮影し、急加速や急減速を検知した瞬間の前10秒・後5秒の映像を録画する(撮影にはスマートフォンのカメラを使用)。

安全診断やドライブレコーダーを自社開発し、スマートフォン用無料アプリとして提供したのは損害保険業界初の試みである。

スマートフォンを車内に固定するキットは自社で開発し、キャンペーン時にプレゼントとして配布したという。

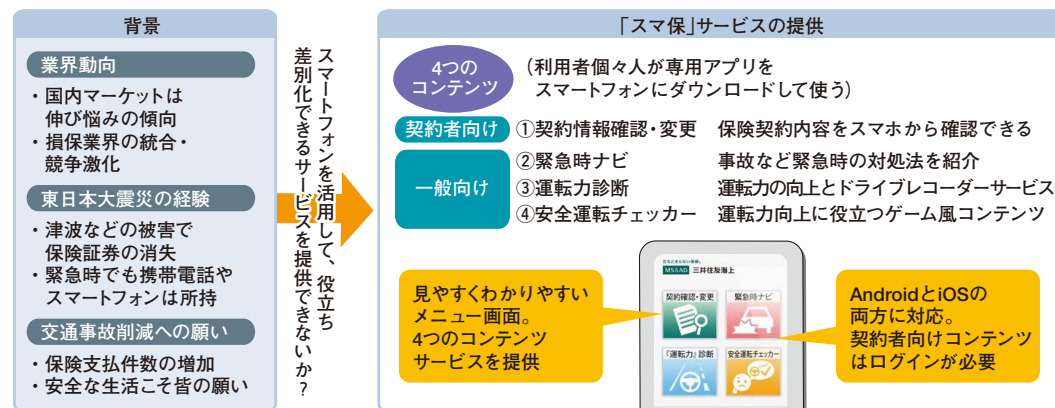
4つめは、動体視力の判定など運転適性をチェックするWebアプリだ。定期的に新しいバージョンを配布している。

利用者からは、「運転を見直すきっかけになった」「万が一の時に使えるので安心」などの声が寄せられている。他の損保会社からの自動車保険切替件数が増加するなど、業績面にも成果が出てきている。

松岡氏は、「このインフラを自然災害時や海外旅行の緊急時の対応コンテンツに広げたり、運転診断をより個人の運転特性に応じてサポートするなどの展開を進めています」と今後の計画を話す。

自動車事故をできるだけ減らし、万が一の時も落ち着いて的確な対応を行う——社会性を帯びたスマホアプリが生活に浸透し健康で豊かな生活の実現をサポートしていこう。

図1 「スマ保」開発の背景と特徴



Profile	本社所在地 東京都千代田区神田駿河台3-9(2013年10月1日より)
三井住友海上火災保険株式会社 http://www.ms-ins.com	設立 1918年10月21日 資本金 1,395億9,552万円
	事業内容 損害保険業