

ソラースコンサルティング

第3回プロセス自動化ウェビナー開催

自動車事故インターネット受付改善のポイント

ソラースコンサルティングは7月25日、第3回プロセス自動化ウェビナー「自動車事故インターネット受付改善のヒント」を欧州の保険会社で実践している工夫と「」を開催した。金融業界のDXをビジネスアドバイザーとシステム導入の両面から支援する同社では、昨年11月から保険会社の業務プロセスの自動化をテーマにしたウェビナーを開催しており、3回目の今回は、保険会社にとって重要な顧客接点の一つである初回事故受付(FNOL)をテーマに、インターネット事故受付で取得する情報や取得方法について、また、取得情報を活用した自動化によっていかに業務効率化を図り、顧客満足度を高めるかについて、欧州の保険会社の実践事例を交えながら説明した。当日は保険業界関係者を中心に多数が視聴し、セッション終了後には多くの質問が寄せられるなど関心の高さをうかがわせた。

ウェビナーの冒頭、進行役を務める同社ビジネスコンサルタントの春日氏が、「本日のウェビナーのキーワードは『事故受付でいかに多くの情報を入手し、活用するか』であり、参加者の皆さまが業務の参考にしていただければと思う」と述べた。

ポイントは「いかに多くの情報を入手し、活用するか」

同社ビジネスコンサルタントの種岡幹大氏は、国内保険会社のインターネット事故受付サイトについて、ユーザーにとって利用しやすいかという「顧客視点」、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、欧州の保険会社の事故受付サイトとの比較による違いを説明した。

「顧客視点」で国内保険会社の事故受付サイトの傾向として、サイト全体については「1ページで完結している保険会社が多い」「複数ページがあるサイトについては戻るボタンを設置しており、入力内容の修正が可能」と指摘し、表示項目については「アニメーションを利用したり、事故タイプ・ないサイトの両方が存在し、進捗はステップを記載している形式と進捗度を%で記載している形式が存在する」と述べた。入力欄については、「多くはプルダウン・ラジオボタン・チェックボックス・カレンダーなどを組み合わせて採用しているものの、一部の会社ではほとんどが自由記述形式になっている」「証券番号またはナンバープレートの番号等を入力必須としている会社が多く、不明の場合に先に

進めないサイトも存在する」といった点を指摘した。一方、保険会社視点では、取得する情報については「一部の会社では車体の損傷箇所の画像を提出する機能を備えたサイトがあるものの、多くの会社は画像や図をそれほど組み込んでいない」「入力の進捗を示す表示(プログレスバー)があるサイトは少ない」と述べた。

「入力チェック(バリデーション)が設定されている会社はほとんどだが、誤入力を完全に防ぐほど厳密なチェックルールを設定しているサイトは少ない」と述べた。一方、保険会社視点では、取得する情報については「車体の損傷箇所を図から選択する方式をとっている会社が多い」「口座情報を入力する欄を設けているサイトもいくつか存在する」と述べた。



欧州保険会社の実践事例を紹介

「顧客視点」で国内保険会社の事故受付サイトの傾向として、サイト全体については「1ページで完結している保険会社が多い」「複数ページがあるサイトについては戻るボタンを設置しており、入力内容の修正が可能」と指摘し、表示項目については「アニメーションを利用したり、事故タイプ

がある一方、多くの会社では事故状況を自由記述で記載する欄のみ設けているため、損傷箇所の情報について打ち込んで入力する必要があり」「保険金の受け取り方法、口座情報の入力欄を設けているサイトは、顧客視点では「免責金額の通知、修理手配の段取り、治療のサポートについてなど、入力された内容に基づいて次にどのようなステップがユーザー側に必要とされるか、またはどのような連絡をする予定かをサイト後半で表示している会社は少ない」と述べた。

「取得方法については「地図上で事故発生場所や車両の所在地を選択指定できるサイトが多い」「免許証や事故状況の画像を送信できる機能を備えたサイトがある」「入力チェックは精緻に設計されており、入力ミスを減らす工夫がされているサイトが多い」などの点を挙げた。種岡氏はまとめとして、「国内と欧州のインターネット事故受付の現状について比較するといくつか差異がみられ、皆さまの参考になるのではないかと述べた。

次に、春日氏がインターネット事故受付時の情報取得によって自動化できる保険金支払い業務の領域について紹介した。欧州の保険会社では、正確な車両所在地を取得することで最寄りの修理場の推奨や手配、損害箇所・損害の程度に関する正確な情報を取得することで保険金の見積もりおよび支払い、顧客の口座情報を取得することで保険金の迅速な支払いで自動化が可能になると説明した。まとめとして、

「自社の事故受付サイトをいま一度見返す際には、本日のウェビナーを参考にいただければと思う。また、実際にサイトの見直しを行う際には、手始めに簡易事案から、そして本日の提案したプロセス自動化の導入なども併せて検討いただければと思う」と述べた。

「この後、視聴者から寄せられた多くの質問に対して回答していった。」「欧州の保険会社の事故受付サイトは、顧客にとって記入する項目が多いのでは」との質問について春日氏は、「必要な情報を事故受付時に尋ねることで、保険会社とのその後のやり取りが不要になり、保険金支払いまでの時間が短縮されるなど、お客さまにとってメリットが大きいのではないかと当社では考えている」と述べた。