

2023年7月28日
損害保険ジャパン株式会社

保険金お支払い業務における社外からの郵便物集中受領拠点の設立

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、保険金のお支払いの過程でさまざまな社外のステークホルダーの皆さまより受領する郵便物を、一括して受領する拠点を設立いたします。

1. 目的・背景

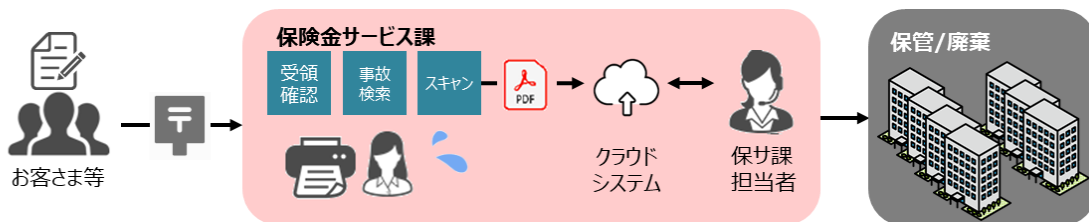
損保ジャパンは、お客様の安心・安全・健康な暮らしを支える保険会社として、事故に遭われたお客様を全力でサポートしています。より一層お客様対応に注力するための環境整備として、このたび社外からの郵便物集中受領拠点（外部委託先：アクセンチュア株式会社）を設立することになりました。事務作業をアウトソースすることで、お客様一人ひとりにご満足いただける事故対応の時間を創出することを目的としています。

2. 主な変更点

保険金サービス部門では保険金のお支払いの過程でさまざまな郵便物を受領しています。

これまでは、全国各地の保険金サービス課で社外からの郵便物を受領・開封し、スキャンによるイメージデータ化を必要に応じて実施してきました。

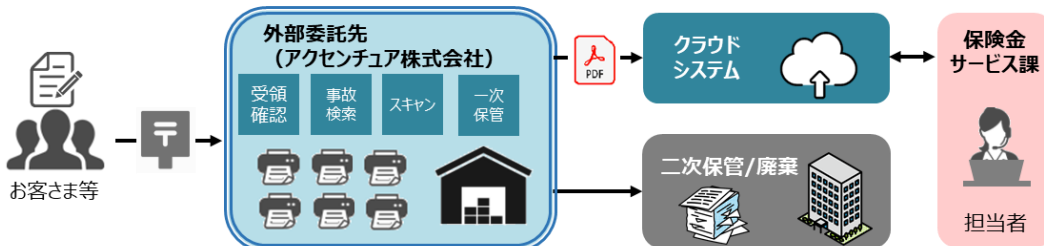
Before



2023年7月以降、外部委託先で郵便物を集中受領し、保険金サービス課ではイメージデータを参照してお客様対応を実施します。まずは、一部の保険金サービス課を対象にスタートし、順次対象部署を拡大していきます。2024年1月以降以降は、全国の保険金サービス課が対象となる予定です。

After

郵便物を外部委託先で集中受領し、より一層お客様対応に注力する環境を整えます。



3. 今後について

損保ジャパンは、今後も業務プロセスの改革を検討し、よりお客様に寄り添った事故対応を実現してまいります。

以上