

<別紙 2> 詳細実行計画の補強内容

1. 損害調査業務抜本改革 詳細実行計画の検討について
(1月23日開催・中経2025作業部会)
2. 損害調査業務抜本改革 詳細実行計画の補強について
(4月6日開催・中経2025作業部会)
3. 損害調査業務抜本改革 詳細実行計画について
(4月11日開催・第8回役員会)

損害調査業務抜本改革

詳細実行計画（その2）の検討について

2023年1月23日

Ⅱ. 損害調査拠点

1. 自動車損害調査拠点

(1) 設置拠点 <資料6>

「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画（その1）」の自動車損害調査業務体制に関する考え方、および P.10～13の設置の考え方にもとづき損調拠点・集中処理拠点・地方損害調査センターについて以下のとおり設置する。

① 損調SC（損調拠点）

損調SC（損調拠点）は、以下の32拠点とする。

北海道・東北（6拠点）	北海道（札幌・旭川）、岩手、宮城、福島、新潟
関東（7拠点）	茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川
中部（4拠点）	長野、静岡、石川、愛知
関西（3拠点）	京都、大阪、兵庫
中四国（6拠点）	島根、岡山、広島、山口、香川、愛媛
九州（6拠点）	福岡、長崎、熊本、宮崎、鹿児島、沖縄
計（32拠点）	

② 集中処理センター（集中処理拠点）

集中処理センター（集中処理拠点）は、東京、大阪の2拠点とする。

③ 地方損害調査センター

地方損害調査センターは、現行の6拠点とする。

損害調査業務抜本改革 詳細実行計画(その2)の補強について

(添付資料有・資料1)

I. 提案内容

「詳細実行計画(その2)」については、この間の各統括本部との検討を踏まえて、つぎの内容を補強する。

1. 「現場急行サービス」のさらなる充実に向けた検討をおこなう

- (1) 「現場急行サービス」は、事故発生時、契約者から要請があれば当会が委託したスタッフが現場へ駆けつけ、事故状況やお困りの点をお聞きし、ご心配・不安を解消している。
- (2) 本サービスは契約者の安心感に直結することから、サービスの充実に向けた業務委託内容の拡大や委託先の見直し等、費用面を考慮しながら検討をすすめることとする。

2. 自動車損害調査体制「出先(名称は別途整理)」の設置にあたり各統括本部と丁寧に検討をすすめる

- (1) 担当エリアの広域化により、デジタルテクノロジー等の効果性が実感できていない段階では、万一の際の「初期対応」について組合員・協力団体から不安の声が寄せられる可能性があることから、個別協議のうえ、推進本部等の拠点に出先の設置を検討することとしている。
- (2) 個別協議にあたっては、各エリアの状況を十分に鑑み、各統括本部と丁寧に検討をすすめることとする。

3. 本部・統括本部での検討体制を構築する(「プロジェクト」の設置)

- (1) これまでは本部が中心となり検討をすすめてきたが、詳細実行計画(その2)の確認後は、統括本部単位に「プロジェクトチーム」を設置し、各統括本部と本部が一体となって検討をおこなう体制にシフトしていくこととする。
なお、本プロジェクトチームには、域内の地方損調センターも参加して検討をすすめることとする。
- (2) 一部の課題は引き続き本部での検討が必要となることから、本部段階でも「プロジェクトチーム」を設置し、統括本部で設置する「プロジェクトチーム」と連携しながら検討をすすめる。

以上

別紙

損害調査業務抜本改革

詳細実行計画（その2）

2023年4月11日

II. 損害調査拠点

1. 自動車損害調査拠点

(1) 設置拠点 <資料6>

「損害調査業務抜本改革 詳細実行計画（その1）」の自動車損害調査業務体制に関する考え方、および P.10~13の設置の考え方にもとづき損調拠点・初期対応拠点・集中処理拠点・地方損害調査センターについて以下のとおり設置する。

① 損調SC（損調拠点）

損調SC（損調拠点）は、以下の32拠点とする。

北海道・東北（6拠点）	北海道（札幌・旭川）、岩手、宮城、福島、新潟
関東（7拠点）	茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川
中部（4拠点）	長野、静岡、石川、愛知
関西（3拠点）	京都、大阪、兵庫
中四国（6拠点）	島根、岡山、広島、山口、香川、愛媛
九州（6拠点）	福岡、長崎、熊本、宮崎、鹿児島、沖縄
計（32拠点）	

② 初期対応拠点

事故発生時の初期対応等を担う拠点を、損調SC（損調拠点）を設置する推進本部域以外の推進本部内に設置する。

③ 集中処理センター（集中処理拠点）

集中処理センター（集中処理拠点）は、東京、大阪の2拠点とする。

④ 地方損害調査センター

地方損害調査センターは、現行の6拠点とする。

Ⅱ. 損害調査拠点

1. 自動車損害調査拠点

(2) 損調SC（損調拠点）設置の考え方 ※ 下線部は詳細実行計画（その1）で確認された内容。

① 事故事案を区分した対応、新たな業務プロセスと損調システムの導入により生産性・効率性が向上すること

ア 事故事案を定型事案と通常事案に区分し、損調SC（損調拠点）は通常事案の業務量をベースとする。

イ その上で、効率化する業務と追加となる業務を加味した業務量に、必要な要員数を出したうえで拠点を検討する。

＜効率化する業務＞ 自動車事案配分、進捗管理、チャット機能を活用した連絡、ペーパーレス化による事務処理

＜追加となる業務＞ スキャナ登録、自賠責請求・回収

ウ 担当エリアの契約件数・事故受付件数を踏まえて、現在の損調SCの所在地（市区町村）をベースとする。

エ 担当エリアは、統括本部域を越えない取り扱いとする。

オ 統括本部・推進本部（協力団体・代理店会・指定整備工場協議会等を含む）との連携は、統括本部・推進本部域を担当する地方損害調査センター・損調SCが担う。担当エリアの広域化により損調SCの担当エリアが複数県をまたぐ場合の取り扱いは、窓口となる損調SCを設定する。

② 生産性・効率性の維持・向上、管理費コスト（事務所運営費等）の抑制および適正な労務管理の継続の観点から、原則として、「損調拠点」については1拠点あたりの最低配置人数を10名以上、「集中処理拠点」は1拠点あたりの最低配置人数を15名以上とすること

ア 要員を10名以上になるよう集約する。

③ 県域ではなく、移動距離・地域性を考慮すること（「1都道府県・1損調SC」としない）

ア 担当エリアの広域化にともなう移動時間の増加等を加味する。

II. 損害調査拠点

1. 自動車損害調査拠点

(2) 損調SC（損調拠点）設置の考え方

④ 組合員・契約者向けの損害調査サービスの水準を維持・向上させる拠点配置とすること

ア 対面対応が必要な外勤業務は、これまでどおり実施する。

<2020年度外勤（面談）実績>

面談の相手	事故種	事故対応件数	面談延べ回数	面談の割合
契約者	対物、車両、対人、人傷、自損・搭傷、弁護士特約	159,819件	11,037回	6.9%
相手方	対物、車両、対人、人傷	150,217件	6,248回	4.1%

※ 契約者との面談は100件につき約7回、相手方との面談は100件につき約4回を実施している。なお、他損保も同様な面談割合であることを確認済。
コロナ禍の影響については、前後の年度実績を検証したうえで、面談割合に大きな変動はないことを確認済。

イ その上で、チャット機能やWebを利用した面談等のデジタルテクノロジーの活用により、接点機会をスムーズにして利便性を高め、組合員・契約者へ寄り添うことにより業務品質を向上させる。

ウ 組合員・契約者とのコミュニケーション手段を充実させ、より一層の利便性向上をはかるとともに、効率的に損調業務をすすめるため、推進本部（支所・ショップ含む）の事務所を損調SC担当者が業務上の拠点（いわゆるサテライトオフィス）として活用する。

<活用イメージ>

- ・ 組合員・契約者との直接面談をおこなう場所として活用
- ・ Web面談システムを通じて組合員・契約者と面談する場所として活用（来訪者と損調SCをWeb面談システムで接続）
- ・ 損調SC担当者が事故対応エリアで業務を行う場合の執務場所として活用

エ 損調拠点の管轄エリアの広域化に伴い、32の損調拠点に加え、事故発生時の初期対応等を担う初期対応拠点を設置し、安心のネットワークをより強固なものとしていく（初期対応拠点の業務内容等は今後詳細化していく）。

なお、初期対応拠点については、2025年4月に開始する新たな自動車損害調査業務のサービスレベル、組合員・協力団体からの理解・評価やデジタルテクノロジーの活用実績等を定期的に検証し、必要な見直しをおこなうものとする。¹¹