

## 損害調査業務抜本改革 詳細実行計画

～ 抜本改革で実現すること（共済事故の連絡、共済金の請求から受取りまでの改善内容等）のご説明 ～

### 推進本部代表委員会 説明資料

※ 本資料は2022年12月22日の理事会で確認された「推進本部代表委員会 説明資料」を補強（下線・青字部分）したものです。

# はじめに

1. 損害調査業務抜本改革（以下「抜本改革」）については、2022年7月下旬に開催した各代表者会議にむけて、各代表委員会において取組みの意義・概要について動画資料等を用いて説明をすすめてきました。
2. その後、同年8月25日通常総会で「損害調査業務の抜本改革にむけた共同出資会社設立承認の件」が承認され、2025年4月の抜本改革本格実施にむけて、10月3日付けで「共同事務調査サービス」を設立するとともに「詳細実行計画」の検討をすすめてきました。
3. 本資料では、抜本改革で実現すること（共済事故の連絡、共済金の請求から受取りまでの改善内容等）、そのために必要となる損害調査体制等について説明します。

## < 目 次 >

I. 抜本改革で実現すること	1
II. 新たな自動車損害調査について	9
III. 新たな住宅損害調査について	10

# I. 抜本改革で実現すること

損害調査サービスの向上を目的として、新損調システムの導入、デジタルテクノロジーの活用、業務プロセスや損害調査体制を見直します。

契約者の場面	自動車損害調査	住宅損害調査
事故報告時	<b>事故直後の不安解消</b> これまで以上に、夜間や休日にかかわらず、修理工場や病院の手配、相手方への連絡をおこない、対応経過を24時間以内に契約者へ報告します。 <b>迅速な寄り添いサポート</b> 事故状況に応じて、スマートフォンでオンラインを利用し、画像等を共有しながらご相談いただけます。 <u>また、現場急行サービスの拡充にむけて見直しをすすめます。</u>	<b>スムーズな被災連絡</b> <u>これまでの連絡方法（電話、ホームページ、マイページ）に加えて、発災直後などで被災受付が集中し、電話が混み合うときには、音声自動応答機能を利用することにより、スムーズな被災連絡をいただけます。</u>
共済金請求手続き	<b>手続きの簡素化・利便性向上</b> スマートフォンやPC等でペーパーレスのお手続きができます。また、書類や写真、ドライブレコーダー映像等のアップロードもいただけます。	<b>手続きの簡素化・利便性向上</b> スマートフォンやPC等でペーパーレスのお手続きがいただけます。また、書類や写真のアップロードもいただけます。
お問い合わせ・相談等	<b>最適で多様なコミュニケーション手段の拡充</b> これまでの対応方法に加え、チャット機能を利用したお問い合わせや、オンラインを利用した面談もご利用いただけます。オンラインを利用した面談は、書類や写真、ドライブレコーダー映像等を共有いただけます。	<b>最適で多様なコミュニケーション手段の拡充</b> これまでの対応方法に加え、チャット機能を利用したお問い合わせや、オンラインを利用した面談もご利用いただけます。
進捗状況の確認	<b>ご要望にあわせた進捗状況の確認</b> ご希望の方法（電話、書面、チャット機能、オンライン面談、訪問面談）で進捗状況をご確認いただけます。	<b>ご要望にあわせた進捗状況の確認</b> メールやWebツール、チャット機能を利用して、共済金請求手続き後の進捗状況をご確認いただけます。
大規模災害時の訪問による損害調査	<b>迅速な損害調査の実施</b> <u>訪問による調査に加えて、オンラインを利用した修理工場への確認や、指定整備工場および業務委託先業者等を活用し、迅速な損害調査を実施します。</u> <u>※大規模災害時には、臨時の調査拠点の設置や動員支援などによる損害調査も検討・実施します。</u>	<b>Web予約で利便性向上</b> スマートフォンやPC等で、ご都合の良い日時で現地調査の日時を予約できます。現地調査は、事前連絡による確認をおこなった上で訪問します。
共済金のお支払い	<b>これまで以上に迅速な共済金お支払い</b> 共済金請求お手続きの簡素化や多様化をすすめ、業務プロセスを変更することにより、事故の報告から共済金お支払いまでの日数を短縮できます。	<b>これまで以上に迅速な共済金お支払い</b> 共済金請求お手続きの簡素化や多様化をすすめ、業務プロセスを変更することにより、被災の報告から共済金お支払いまでの日数を短縮できます。

# I. 抜本改革で実現すること（自動車損害調査）

## 1. 事故報告時

### Before

夜間や休日に発生した事故の場合には、翌営業日に詳細なご連絡をさせていただくことがありました。



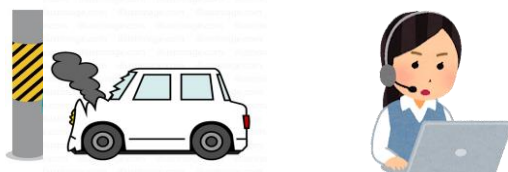
### After 事故直後の不安解消

ご要望にあわせて、夜間や休日にかかわらず、修理工場や病院の手配、相手方への連絡をおこないます。対応経過については、24時間以内に報告します。



### Before

事故のご報告については、電話でご連絡をいただき、事故現場の状況等をご確認させていただいています。



### After 迅速な寄り添いサポート

電話でのご連絡に加え、ご要望にあわせて、スマートフォンを活用し、画像等を共有しながらご相談いただけます。また、現場急行サービスの拡充にむけて見直しをすすめます。



# I. 抜本改革で実現すること（自動車損害調査）

## 2. 共済金請求手続き

### Before

請求書類やお手元の損害写真、ドライブレコーダー映像等を郵送していただいています。



### After

#### 手続きの簡素化・利便性向上

郵送に加えて、ご都合の良いときに、スマートフォンやPCで請求書類や写真、ドライブレコーダー映像等をアップロードいただくことも可能となります。

※ 一部、郵送が必要な書類もあります。



## 3. お問い合わせ・相談等

### Before

お問い合わせやご相談があるときは、電話・書面・訪問などにより、丁寧に対応をさせていただいています。



### After

#### 最適で多様なコミュニケーション手段の拡充

これまでの対応方法に加え、チャット機能を利用したお問い合わせやご相談、オンラインを利用した面談もご利用いただけます。

オンラインを利用した面談は、書類や写真、ドライブレコーダー映像等を共有いただけます。



# I. 抜本改革で実現すること（自動車損害調査）

## 4. 進捗状況の確認

### Before

共済金のお支払いや事故解決までの進捗状況を丁寧にお伝えするために、定期的に電話・書面、訪問面談によりお知らせしています。



### After

#### ご要望にあわせた進捗状況の確認

ご要望にあわせて、電話・書面・訪問面談に加えチャット機能・オンライン面談でも、事故相手との対応経過等の進捗状況をご確認いただけます。



## 5. 大規模災害時の訪問による損害調査

### Before

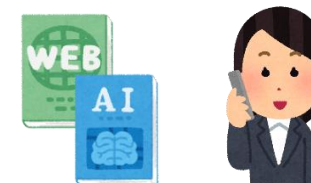
水害やひょう害等の大規模災害時には、訪問による損害調査や修理工場との画像伝送により損害の確認をしていました。



### After

#### 迅速な損害調査の実施

訪問による損害調査や修理工場との画像伝送に加え、オンラインを利用した修理工場への確認や、指定整備工場や業務委託先業者等を活用し、迅速な損害調査を実施します。

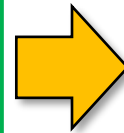


# I. 抜本改革で実現すること（自動車損害調査）

## 6. 共済金のお支払い

### Before

事故の報告から共済金のお支払いまでに、書類作成や損害状況等の点検をおこなった上で、共済金をお支払いしています。



### After

これまで以上に迅速な共済金お支払い

共済金請求お手続きの簡素化や多様化をすすめ、ペーパーレスの業務プロセスへ変更することにより、事故の報告から共済金のお支払いまでの日数を短縮します。



# I. 抜本改革で実現すること（住宅損害調査）

## 1. 事故報告時

### Before

台風や地震などで被災された時には、電話による被災連絡がつながりにくいことがあります。



### After スムーズな被災連絡

発災直後などで被災受付が集中し、電話が混み合うときには、音声自動応答機能を利用することにより、スムーズな被災連絡をおこなうことができます。



## 2. 共済金請求手続き

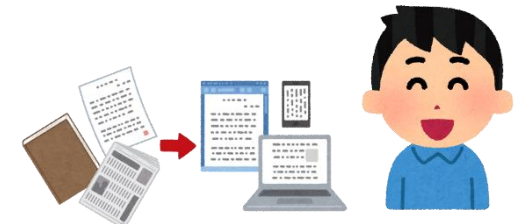
### Before

共済金請求書類に必要事項をご記入いただき、被災箇所の写真などとあわせて郵送いただいています。



### After 手続きの簡素化・利便性向上

共済金請求書類や写真は、スマートフォンやPC等で、ペーパーレスのお手続きがいただけます。  
また、請求書類や写真のアップロードもいただけます。





# I. 抜本改革で実現すること（住宅損害調査）

## 3. お問い合わせ・相談等

### Before

お問い合わせやご相談があるときは、電話・書面・訪問などにより、丁寧に対応をさせていただいています。



### After

### 最適で多様なコミュニケーション手段の拡充

これまでの対応方法に加え、チャット機能を利用したお問い合わせやご相談、オンラインを利用した面談もご利用いただけます。



## 4. 進捗状況の確認

### Before

共済金請求手続きに関するご質問事項やご確認事項がある場合には、契約者より電話等でご連絡いただいています。



### After

### ご要望にあわせた進捗状況の確認

ご要望にあわせて、メール・Webツール・チャット機能で共済金請求手続きに関する進捗状況をご確認いただけます。



# I. 抜本改革で実現すること（住宅損害調査）

## 5. 大規模災害時の訪問による損害調査

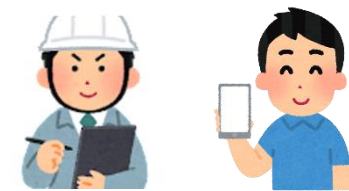
### Before

被災状況を現地調査する際は、電話等でご都合を確認し、日程調整をおこなっています。



### After Web予約で利便性向上

電話等に加え、スマートフォンやPC等を活用し、ご都合の良い現地調査の日時を予約できます。なお、現地調査の際は、事前連絡による確認を行った上で訪問します。



## 6. 共済金のお支払い

### Before

被災の報告から共済金のお支払いまでに、書類作成や損害状況等の点検をおこなった上で、共済金をお支払いしています。



### After これまで以上に迅速な共済金お支払い

共済金請求お手続きの簡素化や多様化をすすめ、ペーパーレスの業務プロセスへ変更することにより、被災の報告から共済金のお支払いまでの日数を短縮します。



## Ⅱ. 新たな自動車損害調査について

### 1. 新たな自動車損害調査体制について

新損調システムの導入、ペーパーレスによるマルチアクセスなどの業務プロセスの見直しにより、契約者の利便性と内部の効率性が向上することから、損調SCの担当エリアを広域化し拠点を集中化します。

契約者の利便性を高めて寄り添った対応に注力していくために、32の損調SCに加え、初期対応拠点の設置、サテライトオフィスを活用することにより、契約者が安心できるネットワークを構築します。

#### (1) 損調SC

通常事案や車両損害調査業務等に対応する拠点として32カ所に設置します。

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

※ こくみん共済 coopの自動車損調拠点として「こくみん共済 coop 損害調査サービスセンター」を設置し、拠点看板・名刺・ネームプレートなど対外的に使用するものは（共同事務調査サービス社員が使用するものも含む）、「こくみん共済 coop」の名称を使用、当会HP等にも拠点名や住所を掲載します。  
損害調査サービスセンターでは、こくみん共済 coop 職員と共同事務調査サービス社員（東京海上日動からの出向者）が協力をしながら損害調査をおこないます。

#### (2) 集中処理センター

定型事案（車両単独事故・過失割合100対0の対物事故）等に対応する拠点として2カ所（東京・大阪）に設置します。

#### (3) 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を設置する推進本部域以外の推進本部内に設置します。

#### (4) サテライトオフィス

あらかじめ日程などのお約束をいただいたうえで、サテライトオフィス（推進本部〔支所・ショップ含む〕の事務所）で損調SC担当者との対面での面談やオンラインを利用した面談をご利用いただくことができます。

### 2. 実施時期

抜本改革に伴う自動車損害調査は、2025年4月から実施します。

### Ⅲ. 新たな住宅損害調査について

#### 1. 新たな住宅損害調査体制について

「Ⅰ. 抜本改革で実現すること」にむけて、つぎの点を踏まえて、新たな住宅損害調査体制を構築します。

- (1) これまで住宅損害調査体制は、共済金支払部門として事故受付から共済金支払いまでの一貫体制を構築してきました。しかしながら、現場調査時には、保障内容の見直し相談や、共済契約の新規・追加・変更等の手続きを希望される組合員も多くおり、こうした組合員のご要望に適切にお応えするためには、推進機能とより密接に連携した体制が必要となっています。
- (2) また、同じ災害においても組合員・契約者から書類審査を求められる傾向が強いエリアや、対面による現場調査を求められる傾向が強いエリアがあるなど、各エリアに合わせた柔軟な現場調査対応がおこなえる体制も求められています。
- (3) 上記(1)(2)を踏まえ、組合員（被災者）宅にいち早く訪問できる体制を整え、事故受付から共済金支払いまでに加え保障相談や契約手続きまでを事業推進活動と一体となり寄り添った対応とするため、統括本部（推進本部）※が「現場調査機能」を担うこととします。

なお、住宅審査スキルの向上・継続的な災害要員育成のため、新たな研修内容の構築や実地研修等をおこないます。

※ 職域生協統括本部を除く

(1) 組合員に寄り添った対応	① 被災者宅にいち早く訪問できる体制を整え、組合員(被災者)の生活再建に貢献します。 ② 保障相談、契約引受から共済金支払いまで、一貫して対応できる体制を構築します。
(2) 品質向上	① 全国標準化業務の実現とともに、迅速・公正・正確な共済金支払いを維持・向上します。
(3) 効率化	① 新損調システム・業務プロセスやDXの積極的活用をおこないながら、効率化をはかります。 ② 書類審査等は集中処理をおこない、効率化をはかります。
(4) エリアに合わせた災害対応	① 高齢者の多い地域等、エリアに合わせた柔軟な災害対応がおこなえるようにします。

#### 2. 実施時期

抜本改革に伴う住宅損害調査は、2025年4月から実施します。