

JECC 保険事故受付サイト 「ほけんサポート窓口」を開設

JECCは賃貸物件の破損などに備え、原則として動産総合保険を付保しています。これまで、保険事故が生じた際の手続きは書面で行われていましたが、DXによるお客様の利便性向上を目的に、2025年9月に保険事故受付サイト「ほけんサポート窓口」を開設しました。今回はその仕組みや特徴、利用方法などを紹介します。

■ 保険事故対応の受付を紙からWebへ移行

JECCが賃貸契約をしている物件が破損、盗難に遭った場合は、原則としてお客様に修理等で原状回復をお願いしています。その際、故意や重大な過失によらない「保険事故」であれば、お客様は物件に付保されている動産総合保険の保険金で、修理等の費用を補填することができます。

従来、保険事故については書面で受け付けていましたが、書類の記載方法などに戸惑われるお客様も少なくなく、「営業担当者に何度も問い合わせを行うことがある」、あるいは「書類に不備があった際の書き直しが面倒」といった声も聞こえていました。

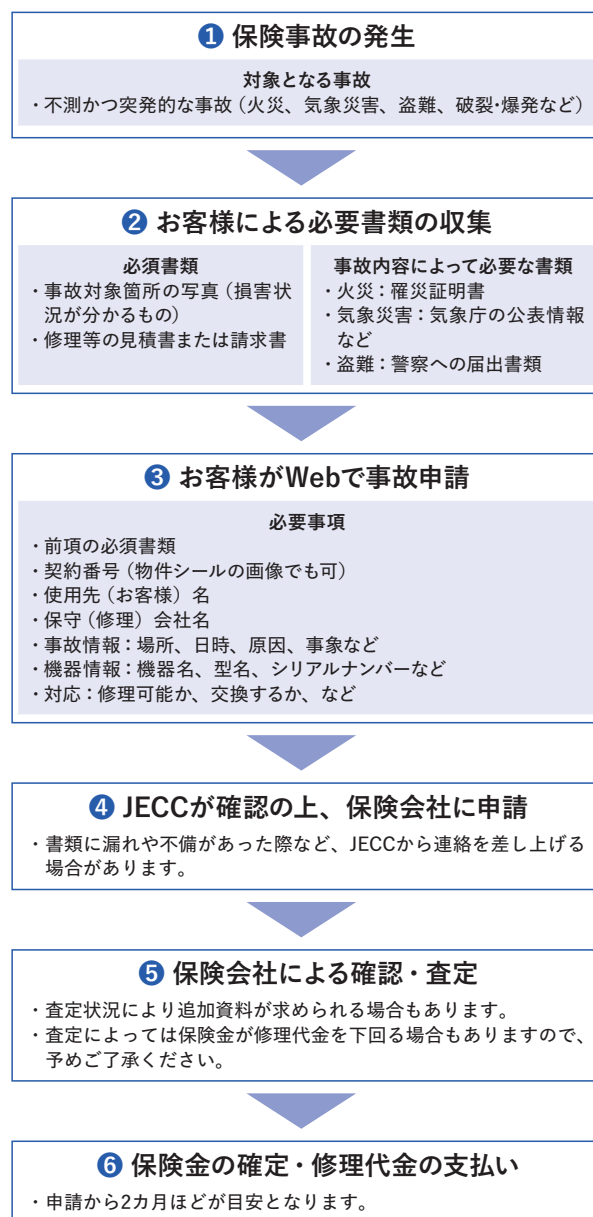
また、昨今ではGIGAスクール構想の影響で児童生徒向けのパソコン・タブレットの取扱いが増えたことなどによって、保険事故の受付件数が急増しており、お客様が保険事故の申請にお時間を要するだけでなく、JECC担当者にしても問い合わせ対応や書類確認等の負担が増大していました。結果として、保険会社の査定が完了するまでに時間がかかってしまうケースも見受けられました。



2025年9月に開設した「ほけんサポート窓口」サイト

こうした課題を解決するには、保険事故の受付を従来の紙からWebに移行することが有効と考え、2025年9月にJECCのWebサイト内に保険事故受付サイト「ほけんサポート窓口」を開設しました。AIを活用した入力支援も含め、初めての方でも迷わず入力できる画面設計、モバイルからの受付など時間や場所を選ばない手続きの実現により、効率的な対応が可能になるものと考えています。

(図) Webによる保険事故受付の流れ



■ AIによる入力支援も含め、 分かりやすい画面設計を追求

「ほけんサポート窓口」の開発にあたっては、これまでに寄せられた質問などを踏まえ、初めての方がつまづきやすいポイントを整理し、入力項目ごとにサンプルを表示するなど「この欄には何を記入すべきか」が明確になるよう工夫しています。加えて、各項目に用語や記入内容の説明書きも設けています。

「契約番号」などの必要なデータが、物件や契約書類のどこに記載されているかも分かりやすく提示しています。特に迷いやすい機器名や型名、シリアルナンバーなどの機器の情報については、各物件に貼付されている銘板シールを撮影した画像をアップロードした後、AIが必要な情報を読み取る仕組みとしています。また、AIは事故状況を確認するための写真を読み取り、事故内容と写真の整合が取れているかなど、書類の不備をチェックする機能も有しており、不備のある書類を提出してしまい

どこに何を記入すればよいか、一目で分かりやすい入力画面

書き直しが必要になるといった事態を防ぐ役割も果たしています。このほか、ほけんサポート窓口の照会機能により、お客様はいつでも申請状況の進捗が確認できます。

AIなど先端技術を駆使する一方、情報セキュリティについても万全を期しています。Webサービス提供にあたっては、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格であるISMSに準拠し、入力いただく個人情報は必要最小限になるよう配慮しています。

■ お客様の声をもとに、さらなる改善を図る

Web化の検討にあたっては、書類の受付から確認、保険会社への申請など、一連の業務フローを検証し、Web化と併せて業務フローそのものの簡略化・効率化も実施しました。これらにより、お客様の負担軽減はもちろん、修理代金が支払われるまでの期間も短縮できると期待しています。

Webによる保険事故受付は、JECCにとって初めての試みであり、業界全体でも先駆的な取り組みでもあることから、リリース後も継続的な改善が必要だと考えています。事前に実施したトライアルでも新たな気づきや発見があり、リリースまでに多くの改善を行いました。実際にご利用いただいたお客様からのご感想やご要望を踏まえ、年内に改修を計画していますので、ご利用いただく機会がありましたら、ぜひ、忌憚のないご意見をお寄せください。

●お問い合わせ

営業支援課（ほけんサポート窓口担当） insurance@jecc.com

JECCグループ

デジタルリユース株式会社

www.digital-reuse.com

再生を超えて、創造へ。

リユースの力で、世界をより良く
地球にも、未来にも、価値ある選択

高度な技術で、IT機器を再生し付加価値を創造していく。当社は循環型経済の一端を担い社会課題を解決していきます。

☐ ITADサービス

☐ キittingサービス

☐ データ消去サービス

☐ フィールドサービス

☐ IT機器リユース

☐ MARライセンス販売