

2021年7月12日

～大規模水災時の保険金支払いを迅速化～

A I ドローンとチャットボットを活用した「水災デジタル調査」の導入

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、今年度から、大規模な水災発生時に、ドローンとA Iを活用した水災調査（以下、A I ドローン）とチャットボットを活用した「水災デジタル調査」を導入します。

水災デジタル調査は、A I ドローンによる浸水高測定と、チャットボットを活用したお客さまからの被害状況等の申告をもとに、損害額を自動算出する仕組みです。これにより、大規模水災時にも、損害規模にかかわらず、早期に損害状況を把握できるほか、適切な保険金支払いが可能となります。

三井住友海上は、今後もさまざまなデジタル技術を組み合わせ、被災されたお客さまの一日も早い生活再建を支援していきます。

1. 導入の背景

当社は、あいおいニッセイ同和損保と共同で「令和2年7月豪雨」から、A I ドローンの導入により、広域に被災家屋の浸水高を測定して、全損※¹地域を特定、迅速な保険金支払いに努めています。

一方、全損以外の損害（以下、分損）認定では、建物の情報や損害状況等の詳細な確認が必要となるため、一定時間を要するといった課題がありました。

こうした中、お客さまがこれらの情報を簡単に申告できるチャットボットを開発し、A I ドローンの浸水高と照合することで、分損認定でも迅速な保険支払いを実現します。

※1：建物の大半が水没してご契約の保険金額全額をお支払いすることを言います。

2. 「水災デジタル調査」の概要

A I ドローンによる浸水高測定と、チャットボットを活用したお客さまからの被害状況等の申告をもとに、損害額を自動算出します。

これまでの立会調査で確認していた建物情報・被害状況・浸水高等を、A I ドローン、チャットボットによる自己申告から確認でき、大規模水災時にも迅速かつスムーズな調査が可能となります。また、その結果からお支払いできる保険金を自動算定するプログラムを開発し、保険金算定の大幅な短縮を実現します。

災害時に悪徳業者が絡む不正請求が社会問題化していますが、A I ドローンとチャットボットによる申告を組み合わせることで、自己申告の適切性を担保します。

<A I ドローン>

高精度に座標（緯度・経度）を特定できるドローンで上空から水災被害地域を撮影し、その画像をもとに高精度な地表の3 Dモデルを作成します。さらに、Arithmer 株式会社（以下、アリスマー社）が保有するA I 流体解析アルゴリズム※²を活用してデータ分析を行い、浸水高を算出します。

※2：アリスマー社が保有する技術で、地図上で水量や水の流れを解析し、正確に浸水状況をシミュレーションします



<球磨川流域の撮影の様子>



<球磨川流域の3 Dモデルの一部>

<チャットボットによる自己申告>

従来立会調査で確認していた、建物情報・被害状況・浸水高を、チャットボットの案内に沿って、お客さまに自己申告していただく仕組みです。お客さまは事前の登録等をすることなく、当社からSMSで送信する専用URLをクリックして簡単に申告いただけます。

保険金請求書、浸水被害状況申告（家財品含む）、写真、見積書等のその他書類の提出が可能です。

また、メジャーをお持ちでない場合でも「A4資料」、「500ml 缶」など、4つの比較対象物から選択し、その対象物と浸水位置を撮影することで浸水高を自動測定することができます。

The screenshot shows a chatbot window with a header bar containing 'MSLAD 三井住友海上' and buttons for '一つ前に戻る' and '閉じる'. A yellow speech bubble from the user says '4039'. A system message from MSLAD says '認証に成功しました。' with a timestamp of 2021/05/31 17:56:12. Below this, a text prompt asks the user to select documents to submit. There are three checkboxes: '保険金請求書' (unchecked), '浸水被害状況申告および写真' (checked), and 'その他' (unchecked). A yellow '決定' button is at the bottom.

<提出する内容の選択>

The screenshot shows the chatbot window with a yellow speech bubble from the user saying 'A4資料'. A system message from MSLAD shows a photo of a water level measurement against an A4 sheet of paper, with a timestamp of 2021/05/28 15:46:42. Below the photo, a system message asks '浸水高は、地上から、99.5cmです。よろしいですか？' with a timestamp of 2021/05/28 15:47:55. There are two buttons: 'はい' and 'いいえ'.

<浸水高の自動算定>

The screenshot shows the chatbot window with a system message from MSLAD asking the user to select the building type, with a timestamp of 2021/05/28 15:27:07. There are four buttons: '木造' (selected), '鉄骨造', '鉄筋コンクリート造', and '申告を終了する'. A yellow speech bubble from the user says '木造' with a timestamp of 2021/05/28 15:27:23.

<建物情報等の申告>

3. 今後の展開

チャットボットによる自己申告機能は、当社の先行導入を踏まえ、あいおいニッセイ同和損保での活用も検討し、グループ全体でさらなるお客さま体験価値の向上に努めていきます。

また、広範囲な被害が見込まれる荒川氾濫等でも、本手法を活用することで、迅速な保険金支払いを目指していきます。

以 上