

## ドライブレコーダを活用した事故対応の進化

東京海上日動火災保険株式会社 個人商品業務部 自動車グループ マネージャー 伊東 健

### 1. はじめに

保険会社は、お客様に事故受付専用窓口にご連絡をいただき、その後の示談交渉や保険金支払いを元来の業務として行ってきた。それに加え当社は、通信技術を活用することで「お客様が最も不安に感じる事故発生直後への付加価値提供」「日常の運転において事故を起こさないための支援サービス」を実現するために、2017年4月よりドライブレコーダ付き自動車保険「ドライブエージェント パーソナル（以下「DAP」）」を発売した。

近年、高性能化および低価格化しているドライブレコーダを活用するサービスを、国内大手損保で初めて個人のお客様向けに実用化した。月額650円～850円の特約保険料でドライブレコーダを借りられるという商品性がお客様のニーズにマッチしたこともあり、DAPは発売6年間で85万台、同じサービスを法人向けに展開した「法人ドライブエージェント」とあわせて契約数は100万台に至っている。本編では、このDAPの仕組みと事故対応高度化の詳細、今後の展望について紹介する。

### 2. DAPの概要と仕組み

オリジナルドライブレコーダをお客様に貸与するサービスであり、ドライブレコーダに記録された事故映像を活用した相手との示談交渉のみならず、運転者が最も不安に感じる事故発生直後の対応を手厚くサポートするなど、従来の自動車保険とは異なる業界初のサービスを提供している。

このようなサービスを提供するDAPのドライブレコーダの最大の特徴は、スマートフォンのように通信と通話の機能を有していることである。自動車に強い衝撃が加わると、ドライブレコーダが自動で救急対応担当の事故受付センターに発報し、ドライバーとの通話が即時に成立する。万が一に重篤な状態にある乗員がいた場合には、オペレーターが消防へ連絡し救急車の要請を行うことができる。この通信機能付き

ドライブレコーダの自動発報機能により、損保業界で初めて緊急通報の仕組みを実現することができた。

### 3. 自動発報による救命事例の実現

DAPを契約いただくことでお客様は、事故直後から解決まで一貫した保険会社のサポートを受けられる。特に事故の瞬間から救急対応が行われる自動発報の仕組みにより、複数の救命事例が実現した。事故時には救急や警察に要請するまでに7～8分を要するというデータもあるが、自動発報に対応するDAPのオペレーターは早期に映像で状況を確認し、救急車の要否を1～2分で判断することができるため、迅速な救護活動が実現している。また、オペレーターは救急要請後も現場に救急車などが到着するまで、ドライブレコーダ通話を通してドライバーのケアを継続するため、不測の事態にも対応することができる。

### 4. 事故映像の活用

ドライブレコーダに記録された事故時の映像は自動的にサーバーへ転送され、ドライバーの保険会社への事故状況説明の負担が軽減される。事故当事者間の事故認識は必ずしも一致するものではないが、映像があることで「事実に基づく事故対応」ができるため、早期の事故解決につながるケースも少なくない。

また、事故映像をAIで画像解析を行い、事故の状況や相手車との責任割合の参考値を瞬時に把握するシステム「事故状況再現システム」も2020年3月に業界で初めて導入した。

### 5. 今後の展望

DAPは、新サービスに順次拡充するためにスマートフォンのOSのように、通信で端末に内蔵されているアプリケーションを自動でアップデートできる仕組みとなっている。今後も蓄積したデータを活用し、さらに顧客利便性の高いサービスを開発していく予定である。