

# 熊本地震の対応を聞く 朝日火災

## 全契約者対象に安心コール

4月14日と16日の2度にわたって震度7を記録した熊本地震では、東日本大震災に次ぐ約3285億円の地震保険金が支払われている(6月27日現在、損保協会発表)。地震保険付帯率約62%と、全国平均を上回っていた熊本県で保険会社はいかに対応したのか。「5月中旬に9割の支払い達成」を目指した朝日火災で、東日本大震災の現場も経験した両角氏に今回の地震対応を聞いた。

### 本社と熊本支店に 対策本部を設置

朝日火災では地震発生を受けて東京本社に「本社対策本部」を設置し、従業員の安否確認をスタートした。熊本では住居が被害を受けた社員はいたものの、全員の無事が確認できた。実務上、重視したのは鑑定人の確保だ。両角氏は「東日本大震災では鑑定人確保に



熊本地震の対応語る両角氏

支払い業務は通常、福岡のSCが担っている。しかし、災害の規模も大きく、人員の確保など福岡のSCだけでは対応が難しくなることが予想できた。そうしたことから、24時間のフリーダイヤル「朝日火災あんしんダイヤル」で受け付けた事案を福岡SCに送信して一



甚大な被害の出た益城町

### 被災地の契約者に 安心コール実施

朝日火災では保険金の早期支払いのために、契

## 「5月中旬に支払い達成9割を」

朝日火災 損害サービス業務部長 両角 克典氏

り、先が読めない状況だ。備蓄はあるが、鑑定人が多数入った場合、食糧が行き届かない恐れもある。また、支援物資を送る手配も課題を抱えた。当時、熊本周辺の高速度道路は通行止めのため、ルート確保が厳しく、さらに福岡での物資確保も難しい状況だったことから、急ぎよ、大阪で支援物資と運送会社を手配して現地に送った。

次に、支払い業務をどうするか。朝日火災の場合、熊本の事故処理や

集中させて支払い対応する方法がよいか、分散した方がよいか悩んだが、宿泊場所の確保が難しい状況もあり、人を動かすよりも各SCに振り分けた方がスムーズな対応ができるかと判断した。最終的に鑑定業務は熊本支店、支払い業務は全国のSCという役割分担を画った」と言う。

熊本地震では、こうした支店と全国のSCとの連携作業により、スムーズな対応を実現できたという。

約者に直接状況確認を行う「安心コール」を4月18日からスタートした。これは東日本大震災の経験を生かしたもので、熊本地震では地震後即時に九州全般の地震保険契約者のデータを抽出、コールセンターを設置し、契約者の安否確認、保険金請求勧奨に努めた。被害の大きい益城町について

は、熊本支店の営業社員や代理店がリストを基に対応した。朝日火災では早い時期に事故の受け付け件数の増加につながったという。

約付帯の傷害保険もあり、契約者の抽出数はかなりの数に上った。一方、多くの被災者が体育館などの避難所や自動車の中に避難していたこともあり、安心コールがすぐにつながらないケースも多々あったが、留守番電話が機能した契約者には事故受付センターの「朝日火災あんしんダイヤル」を案内した。こうした対応によって、朝日火災では早い時期に事故の受け付け件数の増加につながったという。

鑑定人の数は日を追うごとに増えてきたため、現地対策本部では熊本支店から徒歩約15分の場所

さらに、5月1日から鑑定が終了していない契約者に対し、再び安心コールを実施した。「鑑定人の数に限りがあり、お客さまを待たせることになったため、少しでも不安を解消したかった」と両角氏は説明する。

一方、被災した契約者は精神的にも不安定な状態にあるだけに、電話連絡には特に丁寧な対応を徹底した。ナンバーディスプレイ機能のある電話では、見慣れない電話番号にとまどうケースもあるからだ。

熊本支店での鑑定業務は4月18日から、鑑定人は8人でスタートした。翌日は10人となったが、地震後は市内のホテルも被災して水道が使用できないなど、宿泊ホテルの確保が厳しい状況が続いた。かろうじて確保できた高層ホテルもエレベーターが使用できず、20階まで歩いて上らざるを得ないケースもあった。両角氏は「鑑定人手配の態勢が整っても、宿泊場所の確保が難しかった」と述べた。一方、家財を主に鑑定した応援部隊の社員は福岡県の久留米などの宿泊拠点から業務に当たったという。

鑑定人の数は日を追うごとに増えてきたため、現地対策本部では熊本支店から徒歩約15分の場所

に鑑定作業に充実する事務室を確保した。鑑定人もピーク時には25人を超えた。鑑定のアポイントについては、現地対策本部で鑑定する地震保険契約者の一覧表を作成し、1日3件〜4件の割合で振り分けた。急な鑑定依頼が入る可能性もあったため、この数を基本にしたという。

各鑑定人の動きは、毎朝、事務室に集合し、アポイントの取れた契約者の資料を基にタクシーで訪問した。鑑定人が一人で対応することが多かったが、代理店が同行するケースもあった。鑑定人は朝8時ごろから夕方5時ごろまで調査し、その後、事務所に戻って書類を作成するため、帰宅時間が日々夜の10時、11時に及んだという。また、現場で鑑定人が苦勞するケースもあった。鑑定を依頼した一級建築士は建築のプロではあっても、保険のプロではない。地震保険に関する事前のレクチャーはあるものの、被災契約者が台風被害と同様に実損てん補の補償だと思っていたり、行政の判定と損保の認定が異なることに異議を唱えるケースもあった。

一方、鑑定人が作成した鑑定書は夜間に提出されるため、翌日、朝日火災の社員が熊本支店に持ち帰り、担当する全国のSCへと社内で送付した。「1日も早い支払い

のため、鑑定結果について即時送付を心掛けた」と両角氏は言う。そうした対応が功を奏し、朝日火災では5月中旬に約9割の支払いを完了した。現在は一部、再鑑定の依頼や、契約者や家族が遠隔地にいるなどの理由から調査時期が延期されているケースがあるものの、大きな苦情は発生していないという。

両角氏は熊本地震の経験を生かし、今後は地震の規模と被害契約者数、対応に当たる社員や鑑定人数などの相関関係をシミュレーションし、限られた人数で効率良く、スピーディーに対応できる態勢を構築していきたいと抱負を述べた。