



テレマティクス保険

「テレマティクス」とは、自動車などの移動体に通信システムを組み合わせた、リアルタイム情報サービスであり、「テレコミュニケーション（通信）」と「インフォマティクス（情報工学）」から名付けられています。

この「テレマティクス」を利用する保険が、「テレマティクス保険」です。本特集では、「どのような保険か」「ICTがどのように使われているか」を解説していただきました。

ITUジャーナル編集部

通信デバイスを活用した先進的な自動車保険サービス「ドライブエージェント パーソナル」について



東京海上日動火災保険株式会社
営業企画部 マーケティング室
グローバルマーケティンググループ
課長

いとう けん
伊東 健



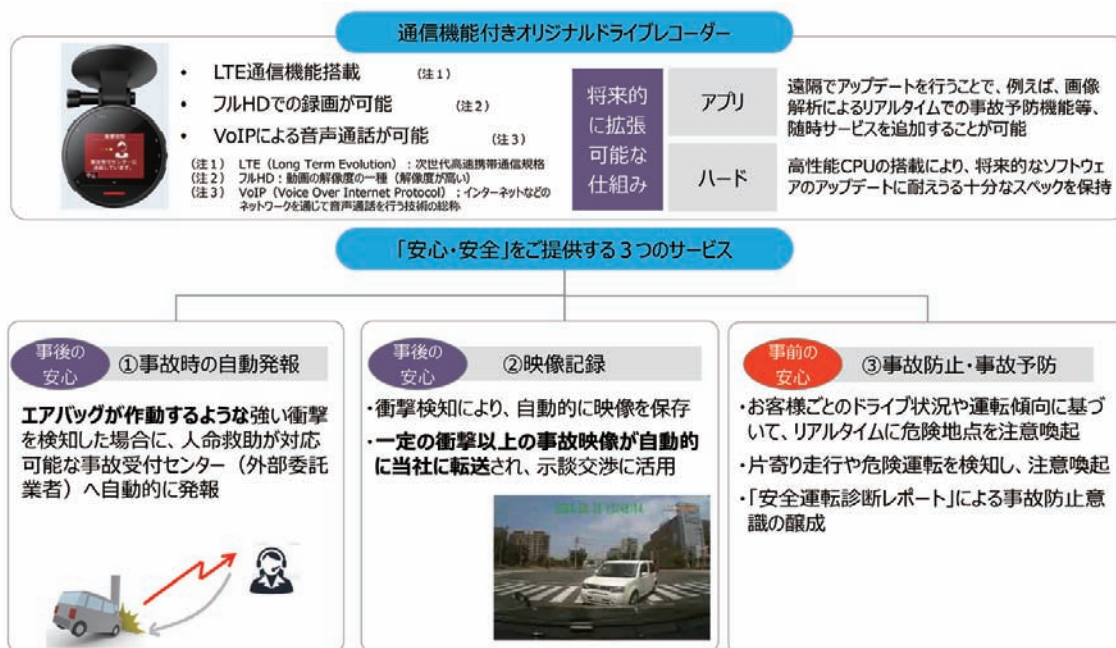
東京海上日動リスクコンサルティング
株式会社 自動車リスク本部
主任研究員

こまだ ゆういち
駒田 悠一

1. はじめに

これまでの自動車保険は、ドライバーが事故に遭った後に、保険会社の事故受付専用窓口で連絡をいただいてからサービスの提供を行ってきた。損害保険会社として交通事故削減という社会課題の解決に貢献し、安心で安全な社

会の提供に寄与したいという想いの下、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」を実現したのが、当社が2017年4月より発売開始した自動車保険の特約「ドライブエージェント



■図. 「ドライブエージェントパーソナル」のサービス概要



パーソナル（以下、DAP）」である。

近年、高性能化及び低価格化しているドライブレコーダー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。ドライブレコーダーはこれまで、タクシーやバスなどの旅客業、運送業を中心に利用されてきたが、事故時の証拠保全を目的に個人向けとしても需要が高まってくるものと予測。あおり運転が社会現象となった2017年度の下期から急速に契約台数が伸長し、月額650円の特約保険料でドライブレコーダーを借りられるという商品性も個人のお客様のニーズにマッチしたことで、DAPは発売2年間で22万台を突破。本稿では、このDAPの詳細な仕組みと現状、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ーを契約者に貸与するサービスであり、ドライブレコーダーに記録される事故映像を活用して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時の対応をサポートするなど、『業界初』となる先進的なサービスを提供している。

具体的には図のとおり、「事故時の自動発報・通話機能」「事故の瞬間の映像の自動転送機能」「平時の安全運転支援機能」の3つを価値として提供する商品だが、それを可能とするDAPのドライブレコーダー端末の最大の特徴は、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、端末が自動で救急対応担当の事故受付センター*に発報し、ドライブレコーダーを通じた会話によって、万が一に重篤な状態にあるお客様がいらっしゃった場合には、消防へ連絡し救急車の手配を行うことができる。この自動発報機能による緊急通報の仕組みは当社が『業界初』として実現したものである。

ドライブレコーダーはLTE/3Gの通信機能と内蔵バッテリーを搭載している。事故時には通信を介して「車両の登録番号などの情報やGPS位置情報を瞬時に転送」「ドライバーとのVoIP（Voice Over Internet Protocol）技術に応用した音声通話」「事故の瞬間の動画を自動的に保険会社のサーバーへ転送」を行っている。さらに、事故時に車両からの電源が途絶えた場合でも自動的に内蔵バッテリーに切り替わる仕組みになっており、救護のための通話を途絶えさせない仕様となっている。

また、今後の新しいサービスを順次拡充していけるよう、通信機能にて常時ネットワークに接続し、内蔵す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。

3. ユーザー・社会に対するメリット

DAPを契約するユーザーにとっての最大のメリットは、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ことである。特に、事故の瞬間からドライバーへ寄り添い、救急対応が行われる自動発報の仕組みは、複数の救命事例を創出した。事故時にはドライバーの気が動転してしまい、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。DAPを搭載していれば救急車の要否を救急対応担当のオペレーターが1～2分で判断し、迅速な救護活動を実現できる。

また、事故時の映像も自動的にサーバーへ転送されるため、ドライバーの事故の状況の説明の負担も軽減される。当事者間の事故の認識は必ずしも一致するものではなく、「事実に基づく事故対応」ができる事故映像があることで早期の解決につながる。市販のドライブレコーダーでは、映像は本来SDカードに保存され、確認する際にはパソコンにつなぐ必要があるが、DAPであればその手間も不要となる。あるお客様からは「離れて暮らす高齢の母にDAPを契約した。母はパソコンに疎く、万が一の時にドライブレコーダーから映像を取り出す作業を自分でできない。DAPは保険会社に自動で映像が転送されるため、その作業の必要がなく、安心して利用できる。」とのお褒めの言葉をいただいた例もある。現時点でのDAPの契約者は40代から50代が中心だが、免許をとりたての子供や親の運転の見守りを目的にした需要も大きい。

また、個人のドライバーに対して事故を引き起こさないためのサポートが可能である機能も、DAPのメリットである。DAPのドライブレコーダー端末は、急ブレーキ・急ハンドル・急アクセルといった運転の挙動を感知し、データを蓄積する。こうした運転特性と事故多発地点のバックデータを基に、音声で警告を発する「事故防止支援サービス」を提供している。車道の片寄り走行や前方車両に接近している場合などに端末が警告を行う。停車時にはその時のドライブを振り返るコメントも発する仕様となっている。近年、各自動車メーカーも緊急時自動ブレーキを中心としたASV技術を新車に搭載して市場化されてきているが、DAPはどんな

* 都道府県公安委員会より警備業法4条（同法2条1項4号）の警備業の認定を受けた提携業者



車でもドライブレコーダー端末を設置すれば安全運転のサポートを受けられる。

安心・安全を促進するサービスを通じてドライバー自身への支援はもちろん、「交通事故の削減」という社会課題の解決に資するサービスとして展開していきたいと考えている。

4. 今後の5Gへの期待、導入時の新サービスなど

5Gに期待することとしては「大容量」「低遅延」の通信が得られることと考える。まず、大容量の通信が使用できることにより、従来以上に、多量の映像をクラウドに送信することが可能になる。これにより、事故以外の、いわゆるヒヤリハットといわれるような映像（一歩間違えば、事故につながる可能性のある危険運転の挙動）についても積極的に収集することが可能となり、事故対応のみならず、事故防止の面でも映像を活用するサービスの展開などが可能になる。

事故対応の面でも、2カメラ・3カメラといった撮影範囲の拡大に伴う映像を利用できる事故ケースの増加や、あるいは実際に事故が発生したのち、利用者の状況を映像によって監視し続けることで周辺状況に応じた利用者への避難指示や、利用者の容体急変の検知など、よりきめ細やかな事故対応サービスの提供を行えるかもしれない。

さらに、大容量かつ低遅延であることにより、クラウドリソースの積極的な活用ができるようになる。例えばリアル

タイムに映像を解析することで、映像から標識や信号の色を認識し、交通違反など危険運転の検知及びその未然防止の機能を精度高く実装できるかもしれない。これらをリアルタイムでサービス提供しようとするところの程度のマシンスペックが要求される。しかし、低遅延かつ大容量の通信が可能なのであれば、これらの機能をクラウドに実装することで映像解析をクラウド側で実装し、結果だけを素早く返すことで高度な安全支援サービスの提供が可能である。また、クラウドに実装することで端末への要求は非常に簡易なものになるため、端末自体を非常に安価なものにしたり、あるいは多種多様な端末において同じサービスを提供したり、といった活用が可能になるだろう。

ただし、当社のサービスは救急に使用されるものであり、真価を発揮するのは周辺に他の車がないなど、事故発生が気付かれにくいようなケースである。このようなケースでは山間部など、5Gの展開が遅れる可能性も高い。広範なエリアでの5G化が速やかに進展することを望んでいる。

5. おわりに

本稿ではDAPという当社が発売した業界初のドライブレコーダーを活用したサービスの紹介と、それがもたらすユーザーへのメリットなどの考察を述べた。今後も、5Gをはじめとする将来進展する技術を活用し、安心・安全な社会の実現に向けた様々なサービスのR&Dを進めていきたい。