

2013年1月24日

ロードアシスタンスサービスの拡充

～ 「ロードアシスタンス特約」開発に伴い高品質なサービスを実現 ～

株式会社損害保険ジャパン(社長:櫻田謙悟、以下「損保ジャパン」)は、お客様の車両が事故・故障などのトラブルにより走行不能となった場合の「レッカーけん引作業費用」、「応急処置(*)費用」、「宿泊費用」などを補償する新特約を開発し、2013年4月1日以降に保険責任を開始する自動車保険契約を対象に、提供開始します。新特約の開発に伴い、レッカーけん引作業(距離無制限)や、これまではサービスの対象外としていたクレーン作業もサービスの対象とするなど、ロードアシスタンスサービスを拡充し、高品質なサービスを実現します。

損保ジャパンは、今後もお客様の安心・安全に資する商品・サービスの開発を通じて「お客様評価日本一/No. 1」の実現を目指していきます。

*現場で30分程度で完了する作業。主な例は以下の通りです。

バッテリー上がり時のジャンピング、キー閉じ込み時の鍵開け、パンク時のスペアタイヤ交換など

1. 背景

損保ジャパンはこれまでもロードアシスタンスサービスを提供しておりましたが、お客様からは、ロードアシスタンスサービスの対象外となっていた30kmを超える距離のレッカーけん引作業やクレーン作業についての要望が多数寄せられていました。そこで、「レッカーけん引作業費用」や「応急処置費用」を補償する「ロードアシスタンス特約」をはじめとした新特約を開発するとともに、ロードアシスタンスサービスを拡充し、「お客様の声」にお応えする商品・サービスを実現します。

2. 新特約の概要 ※2013年4月以降保険責任開始契約が対象

(1)ロードアシスタンス特約 (自動付帯)

- ①対象契約 :個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』
- ②補償内容 :事故・故障またはトラブルにより走行不能となった場合のレッカーけん引作業費用・応急処置費用(1事故につき15万円限度)をお支払いします。

(2)ロードアシスタンス宿泊移動費用特約 (自動付帯)

- ①対象契約 :個人用自動車総合保険『ONE-Step』
- ②補償内容 :事故・故障またはトラブルにより走行不能となり、お客様の自動車がレッカーけん引された場合の臨時の宿泊費用(1名あたり1万円限度)や移動費用(1名あたり2万円限度)をお支払いします。

(3)ロードアシスタンス代車費用特約

- ①対象契約 : 個人用自動車総合保険『ONE-Step』
- ②補償内容 : 事故・故障またはトラブルにより走行不能となり、お客さまの自動車がレッカーけん引された場合のレンタカー費用をお支払いします。

3. ロードアシスタンスサービスの改定概要 ※2013年4月以降保険責任開始契約が対象

内容	概要
すべての用途車種に 対象拡大	<p><改定前> 所定の契約条件(車両保険加入有無や用途車種条件など)を満たすお客さまにのみロードアシスタンスサービスを提供していました。</p> <p><改定後> 「ロードアシスタンス特約」を『ONE-Step』、『SUP』に自動付帯することにより、すべての用途車種を対象にロードアシスタンスサービスを提供します。(二輪自動車や大型車なども対象になります)</p>
レッカーけん引の 距離を無制限に 拡大	<p><改定前> 最長30km(JAF会員のお客さまは最長45km)までの距離制限を設けていました。</p> <p><改定後> お客さまが事前にロードアシスタンス専用デスク(*)に連絡し、損保ジャパン指定の修理工場などにレッカーけん引する場合は、距離制限を設けません。 (*)NKSJグループの株式会社プライムアシスタンスが運営します。</p>
NEW クレーン作業も 対象に追加	ご契約の自動車が走行不能となった場合に必要なクレーン作業も対象に追加します。
NEW 宿泊移動サポート を追加	「ロードアシスタンス宿泊移動費用特約」の新設に伴い、専用デスクでのホテル、タクシー等のご案内が可能となります。(『ONE-Step』のみ対象)
NEW 事後の請求も 支払可能に	専用デスクに事前連絡できずに、お客さま自らがレッカー業者を手配した場合の自己負担費用の事後請求についてもお支払いします。
NEW JAF会員のお客さま の優遇サービス 拡大	JAF会員のお客さまに限り、通常対象外となる「部品代」「消耗品代」を保険期間中1回に限り4,000円まで補償します。 ガス欠時の給油サービスを保険期間中2回まで対象とします。

以上