



2017年5月23日

## 【業界初】自動車保険事故における14か国語対応の開始

損保ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、自動車保険における外国人の事故当事者（お客さまおよび事故の相手方など）に対する安心の提供を目的に、業界初の自動車保険事故の「14か国語対応」を2017年5月1日から開始しました。

### 1. サービス開始の背景

2016年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の2,403万人に到達し、日本政府は東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに、年間4,000万人までに引き上げる目標を掲げています。訪日外国人旅行者の増加にともない訪日外国人が自動車事故に遭遇するケースが増加しており、今後もその傾向は続くことが想定されます。

損保ジャパン日本興亜は、2015年11月から、業界で初めて、24時間365日稼働のコールセンターにおいて5か国語（英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語）による事故受付を開始しました。2016年4月には専門部署を設置し、英語および中国語による事故対応（示談交渉・保険金お支払い手続きなどを含む）を行ってまいりましたが、それ以外の言語による事故対応ニーズも高まってきているため、業界で初めて「14か国語による事故受付・事故対応」を開始しました。

### 2. サービスの概要

事故受付および事故受付後の示談交渉・保険金お支払い手続きなど全般的な事故対応を、通訳オペレーターによる逐次通訳を活用し、14か国語で行います。お客さま・通訳者・担当者が同時に会話することで、日本語の対応に支障があるお客さまに対しても安心感のある事故対応を行います。

- (1) サービス開始日：2017年5月1日
- (2) 対象言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語
- (3) 対象保険：自動車保険

### 3. 今後について

今後は14か国語対応サービスを通じて、お客さまや外国人旅行者の安心・安全の充実に貢献していきます。

以上