



2018年5月30日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

「LINE」による事故受付・事故対応サービス トライアルの開始

損害保険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、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービスのトライアルを2018年6月から開始します。

1. 導入の背景・目的

近年、ソーシャルメディアやスマートフォンの急速な普及により、コミュニケーションの手段は大きく変化しています。損保ジャパン日本興亜は、その変化に柔軟に対応し、お客様のニーズに合ったコミュニケーション手段をご提供するため、国内月間利用者数7,500万人を超え、今では生活のインフラとして幅広く浸透している「LINE」を事故対応時の新たなコミュニケーション手段として導入します。お客様にとって身近で手軽に利用できるサービスをご提供し、お客様の一層の利便性向上を目指します。

なお、「LINE」から事故受付および事故対応まで一貫して対応できるサービスは、保険業界で初めての試みです（損保ジャパン日本興亜調べ）。

2. サービス概要

(1) サービス内容

「LINE」の法人向けサービス「LINE カスタマーコネクト」を導入し、事故受付・事故対応時にお客様と担当者がテキストチャットや画像のやり取りを行うサービスをご提供します。また、海外旅行保険では、「LINE」の自動応答（チャットボット）機能を活用した24時間の事故受付が可能となります。

これにより、海外旅行保険（新・海外旅行保険【off!】）のお客様は、旅行先でトラブルにあわれた場合、事故の連絡から保険金のお支払い手続きまで、いつでも手軽にスマートフォンのみで完結することが可能となります。

自動車・傷害・火災保険などにご加入のお客様は、事故時の損保ジャパン日本興亜とのやり取りをチャットで行えるようになるほか、これまでお客様からご郵送いただいていた書類（領収証や損害写真等）を、チャット上で画像送信することをご請求いただくことが可能となります。

(2) 利用方法

「損保ジャパン日本興亜」の「LINE」アカウントを友だちに追加し、公式アカウント上のメニューから利用するサービスを選択いただくことでご利用が可能となります（自動車・傷害・火災保険での「LINE」利用については、担当者からご案内します）。



(3) トライアルで対象となる保険商品

- ・ 海外旅行保険 ※一部商品（インターネット加入の新・海外旅行保険【off!】）
- ・ 自動車保険 ※一部地域（東京など3拠点）
- ・ 傷害保険 ※一部地域（東京など4拠点）
- ・ 火災新種保険 ※一部地域（東京など3拠点）

(4) 実施期間

2018年6月から9月にかけてトライアルを実施します。

その後、9月までのトライアルの結果をふまえて、全国での本格展開について検討していきます。

3. 今後の展開

損保ジャパン日本興亜は、こうした社会環境の変化を的確に捉え、今後もお客さまの安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供することでお客さまの利便性向上に貢献していきます。

以上