

# NEWS RELEASE

2015年12月14日

## 【業界初】自動車保険の初動対応コールセンターにおける5か国語対応の開始

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：二宮 雅也、以下「当社」）は、自動車保険における外国人への初動対応※のさらなる品質向上を目的に、24時間365日稼働の受付・初動対応コールセンターでの5か国語受付・初動対応を2015年11月5日から開始しました。

※初動対応・・・事故受付のみならず、保険対応の可否判断、事故解決のアドバイス、代車の手配、病院や相手方への連絡などを実施します。当社は事故受付時点での緊急性やお客さまからの要望に応じての対応ではなく、当社から積極的に初動対応を提案し、お客さまニーズを引き出して対応しています。

### 1. サービス開始の背景

2014年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の約1,341万人に到達し、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2,000万人まで引き上げる目標を掲げています。

外国人旅行者の増加により、日本語の対応に支障がある外国人旅行者が交通事故の加害者および被害者となり、自動車保険の事故対応を外国語で実施する機会がより増加することが想定されます。

当社は、平日同様に、電話に頼らざるを得ないことの多い夜間・休日においても積極的な初動対応を実施してきましたが、このような環境変化の中で、電話による外国語対応力を強化することは迅速な事故解決およびお客さま満足度の更なる向上につながると考え、3者通話システムを利用した5か国語通訳サービスを導入しました。

### 2. 商品・サービスの概要

#### (1) 対応する言語

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語の5か国語

#### (2) 通話方法

専門の通訳コールセンターを運営しているNTTマーケティングアクトと提携し、コールセンター独自の3者間通話システムを使用します。お客さま・通訳者・当社コールセンター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受付・初動対応を行います。

#### <NTTマーケティングアクトの概要>

商号	株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト
創立	2002年12月
所在地	大阪府大阪市中央区内本町2-2-5
概要	コンタクトセンター業務のプロフェッショナル集団として、西日本エリアに116センター、代理店コンサルセンター、104センター等を運営するとともに、企業向けにコンタクトセンターを運営している。

### 3. 今後について

当社は24時間365日対応可能な初動対応や5か国語通訳サービスを通じて、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



SOMPOホールディングスは損保ジャパン日本興亜ホールディングス  
およびグループの略称です。