



2018年10月15日
損害保険ジャパン日本興亜株式会社

「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービスの開始

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・事故対応サービスを2018年10月から開始しました。

なお、「LINE」で事故のご連絡からその後のお手続きまでを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）

※損保ジャパン日本興亜で開発したチャットシステムにおいて事故担当者、対応拠点の変更・引継ぎを可能とし円滑にチャット対応を継続する機能について、現在特許出願中です。

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、お客さま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7,600万人を超え、今では生活のインフラとして幅広く浸透している「LINE」を保険金ご請求時の新たなコミュニケーション手段として導入します。お客さまにとって身近で、手軽に利用できるサービスをご提供し、お客さまの一層の利便性向上を目指します。

2. サービス開始の背景

事故のご連絡やその後のお手続きのコミュニケーション手段に「LINE」を活用するトライアルを2018年6月から一部地域で実施し、お客さまサービス向上・業務効率化の効果検証を実施してきました。トライアルの効果検証では、お客さまから「LINE」特有の利便性の高さや迅速なお客さま対応などに高い評価をいただき、また、保険金支払拠点ではお客さまとのコンタクトに要する時間が電話に比べ、約50%削減される効果を得ることができました。今般、お客さまからの高い評価や業務効率化の効果をふまえ、本サービスを開始します。

3. サービス概要

（1）事故受付・事故対応サービス（2018年10月開始）

「LINE」が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネク」を活用し、事故受付・事故対応時にお客さま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。お客さまは、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、これまでお客さま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でご請求いただくことが可能となります。

また、海外旅行保険（新・海外旅行保険【off!】等の商品）では、「LINE」の自動応答機能（チャットボット）を活用した24時間・365日の事故のご連絡が可能となり、旅行先でトラブルにあわれた場合でも、事故のご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できるようになります。

(2) 利用方法

損保ジャパン日本興亜のLINE 公式アカウントを友だちに追加し、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・火災新種保険での「LINE」利用については、担当者からご案内します)。



(3) 対象となる保険商品

- ・海外旅行保険(一部商品を除く)
- ・自動車保険、傷害保険、火災新種保険

(4) 開始時期

2018年10月から全国の保険金サービス拠点へ順次拡大します。

(5) 個人情報の取り扱い

お客さまとのチャットについては損保ジャパン日本興亜専用のチャットシステムを使用するため、個人情報を含んだ履歴は損保ジャパン日本興亜のみ閲覧可能です。

(6) 今後の追加サービス(2018年12月予定)

「LINE」が提供する法人向けLINEアカウントの「通知メッセージ※」を活用し、お客さまに広域災害時のメッセージ通知を行う予定です。これにより、お客さま向けに、災害時の保険金請求方法やお役立ち情報の配信、「LINE」による事故受付のご案内が可能となります。

※「通知メッセージ」: 法人向けLINEアカウントにおいて、広告を除く、重要性や必要性の高い通知メッセージに限り、事前の「友だち」登録にかかわらず、「LINE」ユーザーへのメッセージ通知を行うサービスです。

4. 今後の展開

損保ジャパン日本興亜は、今後もお客さまに、より便利にお使いいただけるように、自動応答機能(チャットボット)を活用した事故受付種目の拡充や車両損害写真の撮影サポート機能等の提供を検討していきます。引き続き、「LINE」をプラットフォームとしてスマートフォン上で保険金請求手続きを簡便かつ迅速に完了できるサービスの実現を目指します。

以上