

2023年4月13日
損害保険ジャパン株式会社
株式会社プライムアシスタンス

「次世代ロードサービスシステム」の提供開始

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）と株式会社プライムアシスタンス（取締役社長：大倉 岳、以下「プライムアシスタンス」）は、2021年10月から実証実験をスタートしてきた、手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化できる「次世代ロードサービスシステム」（以下「本システム」）について、2023年4月から本格的に展開しました。なお、手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは国内大手損保で初めての導入^{※1}となります。

※1 損保ジャパン調べ

1. 背景

近年のデジタル化の加速により、自動車業界においてコネクティッドカー^{※2}やスマートフォン等のデジタルデバイスを接点とした顧客体験の向上が求められています。そこで、損保ジャパンとプライムアシスタンスは、万が一の事故の際に優れたロードサービスの提供を実現すべく、以下の課題解決に向け、本システムの開発を行いました。

- （1）電話連絡によるレッカー車の手配は、お客さまが口頭で場所や状況を説明する必要があるため、オペレーターがお客さまの置かれた状況を理解するのに、時間や手間がかかる場合があること。
- （2）お客さまから「いつレッカーが到着するかわからず、路上で待ち続けるのは不安だった」といった声をいただくことがあり、レッカー車の到着時間がわからないことがお客さまの不安感を増大させる一因になっていること。

※2 ICT 端末としての機能を有する車両のことをいいます。センサーにより取得した車両の状態や周辺の状況を送信し、送られた情報を収集、分析することができます。

2. 開発システムの概要

本システムは、スマートフォンの操作のみ（事前のアプリインストール不要）で、口頭で説明することなくレッカー車手配の受付を可能にし、手配したレッカー車の位置情報と到着予定時間をリアルタイムに把握することを実現しました。

お客さまがお電話をされた際、フリーダイヤルで流す自動音声上で、本システムによるレッカー車手配の受付をご案内します。

（注）自動音声では、本システムによるレッカー車手配の受付か、オペレーターによるレッカー車手配の受付かを選択可能

また、ホームページやチラシなどで本システムの事前周知を行います。

＜本システムへの導線＞

- ① ホームページやチラシなどに掲載する二次元コードからアクセス
- ② ロードアシスタンス専用デスクまたは事故サポートセンターのフリーダイヤルで流れる自動音声で、「WEB受付」を希望された場合にSMSで送信されるURLからアクセス
- ③ LINE公式アカウントの自動車保険の事故連絡からアクセス

（1）トラブルに遭った場所の口頭説明が不要

スマートフォンの位置情報を利用するため、トラブルに遭った場所の口頭説明が不要です。口頭では、正確な場所を伝える難しさや説明の手間があり、お客さまの負担となっていました。本システムは、旅先など見知らぬ土地でのトラブルや、トラブルに遭遇して慌てているときであっても、正確な場所をオペレーターが把握することができ、迅速なロードサービスの提供を実現します。

(2) トラブルの状況や各種要望が容易に伝達

口頭での説明が難しいトラブルの状況を、スマートフォンの写真撮影で補足することが可能です。送信していただいた写真は、レッカー作業に必要な人員・装備の確認に役立ちます。

(3) レッカー車の位置情報・到着時間がタイムリーに分かる

お客さまの場所へ向かうレッカー車の位置情報・到着時間をスマートフォンに表示します。これにより、お客さまは、レッカー車が到着するまで安全な場所でお待ちいただくことができます。

また、レッカー車がいつ到着するかわからない状況でお待ちいただく不安感やイライラを軽減することが期待できます。

(本サービスは、位置情報の共有が可能な提携レッカー事業者が出動した場合のみ提供します。)

<画面イメージ>

お客さまによるスマートフォンの操作が完了すると、ロードサービスの手配を行います。



3. 今後について

損保ジャパンとプライムアシスタンスは、今後もデジタル技術を活用したソリューションと社員による親切丁寧な対応を融合することで、事故・故障直後のお客さまへ、より早く、より安心できるサービスをお届けします。

また、損保ジャパンは、「“安心・安全・健康のテーマパーク”により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」というSOMPOのパーパス実現に向けて、ブランドスローガン「Innovation for Wellbeing」を具現化する取組みを通じてサステナブルな社会の実現に貢献していきます。

以上