



## 「24時間365日事故対応サービス」の開始

～お客さまをいつでも全力でサポート!!～

2016年6月6日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉恭三）は、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添った事故対応の実現を目的とした「24時間365日事故対応サービス」を、2016年度より提供することとしました。

### 1. 背景

お客さまの生活スタイル等の多様化に伴い、損害保険会社の営業時間外となる夜間・休日（平日17時～翌9時・土日祝日）の事故対応サービスへのお客さまのご要望レベルはますます高まっています。（これまでの営業時間は、土日祝日・年末年始を除く平日9時～17時であり、年間総時間のわずか20%強程度に過ぎないなか、交通事故の約63.1%<sup>\*1</sup>が夜間・休日に発生）

<sup>\*1</sup> 2015年度に当社が受付した自動車事故のうち、夜間・休日に発生した事故の割合

当社は、2012年度より「全力サポート宣言」をお客さま対応における行動規範と定め、「迅速」で「優しい」、いつでも「頼れる」事故対応サービスの実現に向け全力で取り組んでまいりました。

今般、今まで以上にお客さま一人ひとりのニーズにお応えし、24時間365日全力でサポートすることを目的として、「24時間365日事故対応サービス」をご提供することとしました。

### 2. 従来への対応

従来当社は、全国約200カ所の事故対応拠点（サービスセンター）が平日9時～17時の事故対応を行うとともに、夜間・休日については、当社子会社であった「あいおいニッセイ同和あんしん24株式会社（以下、あんしん24社という）」が、「事故受付」「初期対応」を行っていました。

しかしながら、子会社では法的な面での業務制約もあり、またサービスセンターのシステムが利用できず、情報共有にも制約があったことから、定型業務を中心とした対応となっていました。

とりわけ、サービスセンターが対応している事故に関するご照会を夜間・休日に受けた場合は、多くのケースで、用件をサービスセンターに取次ぐことによる“翌営業日の対応”としていました。

#### （参考）子会社の業務制約

- ・ 法的制約によって、子会社では行えない業務があり、事故受付のほか、一般的な事故相談やアドバイス、レンタカー手配や病院連絡といった定型業務に限定して対応。

[行えない業務の例]

- ・ 保険金のお支払いの可否やお支払いできる金額の判断・回答
  - ・ 事故の責任割合の判断や事故の相手方との示談交渉
  - ・ 車の損害確認の手配
- 等

子会社による対応では、お客さまがご要望される水準の夜間・休日対応の実現には限界があるため、当社は、2015年4月にあんしん24社を吸収合併し、当社組織として夜間・休日の事故対応拠点（あんしんサポートセンター・全国3カ所）を設置しました。

2015年度の一年間は、夜間・休日事故対応サービスの革新に向けた準備を進めてまいりました。

### 3.「夜間・休日事故対応サービス」の革新

2016年度より、「営業時間内と同等水準の夜間・休日事故対応サービス」を実施する、「24時間365日事故対応サービス」を開始します。

#### <実現すること>

- お客さま本位の対応
  - ☞お客さまが当社の営業時間に合わせるのではなく、当社がお客さまの都合に合わせた対応
- お待たせしない対応、迅速な保険金のお支払い
  - ☞夜間・休日のお客さまの対応要請を翌営業日に持ち越さない営業時間内と同等水準の対応

#### <対応体制>



#### <夜間・休日にできること>

○:対応できる △:用件聴取とサービスセンターへの取次ぎ ×:対応できない、または、一般的な回答のみ行う

当社の夜間・休日事故対応		従来の対応	2016年度以降の対応
■24時間365日の事故受付		○	○
■事故受付後の初期対応		○	○
対応例	一般的な事故相談・アドバイス	○	○
	相手方への連絡、レンタカー手配・病院連絡等の手配業務	○	○
	お車の修理先（ディーラーや優良な修理工場等）のご紹介	○	○
■既にサービスセンターが対応中の事故に関する相談対応 * 個々の対応状況はシステムでサービスセンターと常に共有		△	○
■サービスセンターと同等水準の事故対応		×	○
対応例	保険金お支払いの可否、お支払いできる金額等の回答 <sup>注1</sup>	×	○
	相手方との示談交渉（事故の責任割合の判断等を含む） <sup>注2</sup>	×	○
	休日中の車の損害確認の手配や修理開始の手配	×	○
	保険をご利用した場合の次年度保険料等に関する照会対応	×	○

注1) 保険金のお支払い手続きは行わない。またサービスセンターで保管している書類に基づく回答はできない。

注2) 事故の相手方との面談による対応は行わない。

### 4.「夜間・休日事故対応サービス」の更なる革新

当社は、今後も引き続き「夜間・休日事故対応サービス」の更なる革新に向けて取り組みます。

#### <更なる革新に向けた取り組みの例>

- 平日は連絡がつかないお客さまに対し、休日にあんしんサポートセンターから連絡を行い、必要なお客さま対応を行う
- 休日に修理工場に連絡して修理を進めるとともに、修理費の確定も行う 等

以上