

「お客様訪問サービス」「現場駆けつけサービス」の実施について

業界初の自動車保険契約者向け新サービスー

平成13年6月29日

あいおい損害保険株式会社（社長 瀬下 明）は、新会社のサービス戦略の柱となる自動車保険の新サービス「お客様訪問サービス」を全国展開するとともに、東京都内、名古屋市内の事故で事故受付から30分程度で事故現場に急行できる事案について、専門スタッフが現場に急行する「現場駆けつけサービス」を業界で始めて7月から実施することとなりましたので、お知らせします。

（サービス概要）

「お客様訪問サービス」の全国展開！

交通事故に遭われたお客様への安心感の提供と円滑な事故処理を推進するため、担当者または専門スタッフ（カスタマーアドバイザー・社外調査機関）が早期にお客様と面談し、交通事故の初期対応を中心にアドバイスを行います。専門スタッフの活用により365日対応でサービスを提供します。

「お客様訪問サービス」は、お客様に喜ばれるサービスとしてのみならず、初期対応の早期実施による保険金の迅速支払い、お客様、事故の相手方との円滑な対応を目指したものです。

「現場駆けつけサービス」の東京・名古屋地区テスト展開！

交通事故に遭われたお客様に対して、専門スタッフのカスタマーアドバイザーが現場に急行し、お客様への適切なアドバイスを提供する「現場駆けつけサービス」を365日体制でテスト展開します。

初年度はサービス提供地域を東京都内・名古屋市内に限定してテスト展開し、お客様の反応を勘案のうえ、サービス対象区域の拡大を検討していきます。

（具体内容）

1. お客様訪問サービス

内容	<p>平日、休日での事故受付後24時間を目途に（遅くとも3日以内に）、お客様のご自宅・勤務先等、お客様と打合せした場所を訪問し、下記の業務を実施します。</p> <p>初期対応アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故解決までの流れ、留意点の説明 <p>指定工場等への入庫誘導（カスタマーアドバイザーのみ実施）</p> <p>事故情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故状況の詳細聴取 ・事故現場での事故の相手方とのやり取りの情報聴取 ・事故現場、契約車両等の写真撮影（お客様訪問時に同時実施可能な場合のみ） <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金請求書など必要書類の説明、及びお客様からの書証取付 ・加入契約（火災・新種・傷害保険を含む）の内容確認と、お客様の要望確認
対応地域	全国
対応日・時間	365日 ・ 9：00～19：00
対象	全契約者
対象事案	自動車保険の対人入院事案、人身傷害事案が中心、対人通院・物損事案についても対応可能

2. 現場駆けつけサービス（テスト展開）

内容	<p>安心ダイヤルでの事故受付後、30分程度で事故現場、お客様の指定する場所に急行できる事案について、事故直後の現場へカスタマーアドバイザーが駆けつけ、以下の業務を実施します。</p> <p>緊急アドバイスおよび初期対応アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察への連絡・届出 ・相手方との一般的な交渉・説明（相手方が現場において積極的な問い合わせがあった場合） ・事故解決までの流れ、留意点の説明 <p>指定工場等への入庫誘導</p> <p>事故現場調査関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故状況の詳細聴取（事故受付票の作成） ・事故現場での事故の相手方とのやり取りの情報聴取 ・事故現場、事故車両（契約者・相手方）の写真撮影 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金請求書、しおりなどの手渡し ・負傷者がいる場合、要望に応じて病院の紹介
対応地域	事故発生場所が東京都下（島嶼部を除く）・名古屋市内
対応日・時間	365日・9:00～19:00
対象	全契約者
対象事案	自動車保険事故で事故受付後、30分程度で事故現場、お客様の指定する場所に急行できる事案

3. サービス提供体制

（1）「カスタマーアドバイザー」を専門スタッフとして配置

あいおい損保から安心ダイヤル社への出向社員（総合職）である「カスタマーアドバイザー」を専門スタッフとして10都道府県、21拠点に約100名を配置し、高品質なサービスを提供します。今後、順次、カスタマーアドバイザー要員を増員し、拠点を増強していきます。

カスタマーアドバイザーには高品質なサービスを提供するための定期研修、OJT、通信研修を実施し、スキルアップに努めています。

*拠点<オフィス>

札幌、仙台、東京(新宿・墨田・江戸川・城南・小金井・八王子)

千葉(千葉・柏)、埼玉(さいたま・川越)、神奈川(横浜・平塚)

愛知(名古屋2オフィス)、豊田、大阪(大阪2オフィス)、広島、福岡 計21オフィス

（2）カスタマーアドバイザーの非配置地域

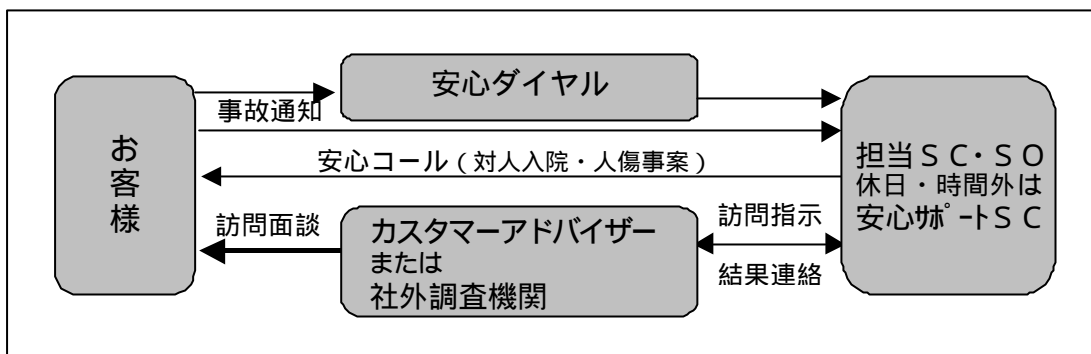
「お客様訪問サービス」の全国対応を図るため、カスタマーアドバイザー非配置地域については、社外調査機関（2社）、SC対人担当者を活用し、万全の体制を構築しました。

4. サービス提供フロー

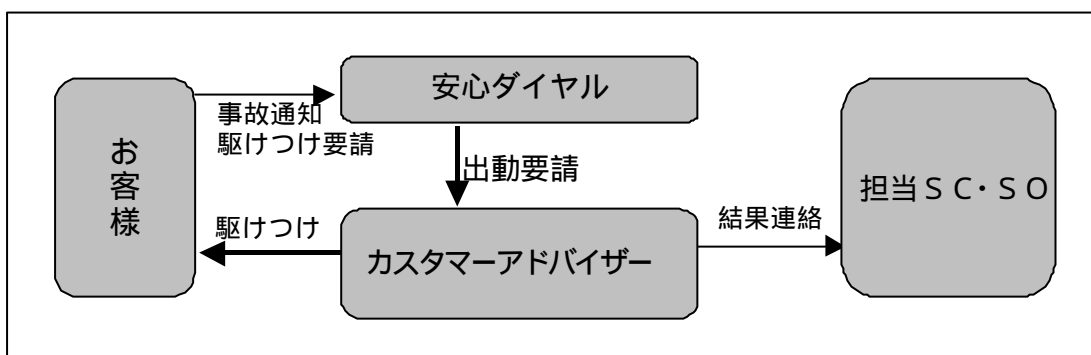
（1）サービスの受付

- ・平日の「お客様訪問サービス」は、事故処理担当店であるサービスセンターがお客様のニーズを把握し、サービスセンターからの要請により実施、休日・時間外は、休日・時間外対応担当店である安心サポートサービスセンター(注)からの要請により実施します。
- ・「現場駆けつけサービス」は、原則、事故受付を行う安心ダイヤルからの要請により実施します。

(2) お客様訪問サービス



(3) 現場駆けつけサービス



(注) 安心サポートサービスセンター

休日、時間外に安心ダイヤルへ事故通知いただいたお客様への緊急対応を行なうSCです。

安心ダイヤルの事故受付体制をバックアップし、緊急な代車手配、病院への連絡（治療費支払方法に関する打合せ）、修理工場への連絡等を行ないます。

営業時間	平日・土曜	8時から21時
	日曜・祝日	9時から17時

以上