



高齢者・障がい者向け「365日お客さま訪問サービス」の開始 ～「24時間365日事故対応サービス」の強化～

2016年10月11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」を強化し、高齢者・障がい者向け「365日お客さま訪問サービス」を提供することとしました。

1. サービス開始の背景

弊社では、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、2016年度より「24時間365日事故対応サービス」を開始しています。

「24時間365日事故対応サービス」は、交通事故に遭われたお客さまに対し、平日や夜間休日*1を問わず迅速で親切丁寧な事故対応が実現するものですが、年々進む高齢化や障がい者の差別解消の推進等の社会環境の変化に伴い、高齢者や障がい者の方にはより一層迅速で丁寧な事故対応が求められています。

こうした環境変化やニーズの高まりに対応するため、今般「24時間365日事故対応サービス」の強化の一環として、従来の「お客さま訪問サービス」を拡充した“高齢者・障がい者向けの「365日お客さま訪問サービス」”を2016年10月から開始しました。

*1：夜間とは17時～翌9時を言い、休日とは土日祝日（年末年始含む）を言います。

2. 高齢者・障がい者向け「365日お客さま訪問サービス」の概要

（1）従来の訪問サービス

「お客さま訪問サービス」とは、電話でのやり取りが困難なお客さまに対し、専門スタッフが訪問し、対面で事故内容・状況の確認やその後の事故対応の流れを説明するものですが、これまでは、主に交通事故で入院したお客さま（契約者・被保険者）からご要望があった場合*2に訪問サービスを実施していました。

*2：通院のみの場合でも、電話でのやり取りが困難な場合等は訪問サービスを実施します。

（2）新たな訪問サービス

①高齢者・障がい者のサポート強化

従来のサービスに加えて、高齢または障がいをお持ちのお客さまが、お電話でのやり取りが困難な場合は、入院の有無を問わず、「お客さま訪問サービス」の積極的な活用をご案内します。全国各地の事故対応拠点（サービスセンター）が対応できない休日についても、「24時間365日事故対応サービス」の趣旨に則り、夜間休日の事故対応を行うあんしんサポートセンターが、「お客さま訪問サービス」をご案内します。

なお、これまでの「お客さま訪問サービス」の利用可能時間（9時～19時）を拡大し、9時～21時まで利用可能にします（365日利用可能）。

②サービス申込方法の拡充

耳と言葉の不自由なお客さまのため、「お客さま訪問サービス」の申し込みは専用FAXならびにホームページで分かりやすく表示して受付します。

③経過情報提供サービスのご案内

スマートフォンや携帯電話に事故対応状況（経過情報）を提供する当社独自のサービス*3について、訪問時にご案内します。

*3スマートフォンや携帯電話のショートメールサービスを活用し、経過情報をご覧いただくサービス

<お客さま訪問サービス> ※下線部は新たなサービス

利用対象者 : 自動車事故に遭われたお客さまで、入院された場合等、お電話でのやり取りが困難な方

特に、高齢または障がいをお持ちのお客さま等で、お電話でのやり取りが困難な場合は、入院の有無を問わず積極的にご案内

利用可能時間 : 9時～21時 (365日対応)

サービス内容 : ・お客さまへの事故内容や状況の確認

・お客さまへのその後の事故対応の流れの説明

・ショートメールを活用した経過情報提供サービスのご案内

・担当サービスセンターへの訪問結果の報告

以上