

ロードアシスタンスサービス利用時の新たな仕組みの導入

～専用ダイヤルを通じたGPS利用案内と Web システムによるトラブル内容の送信機能追加～

2018年1月25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、2018年1月より、自動車保険のお客さまがロードアシスタンスサービスをご利用いただく際により効率よく便利にサービスをご利用いただける新たな仕組みを導入しました。

新たな仕組みの導入により、お客さまは、事故・トラブル場所の面倒な説明等から解放され、より迅速で円滑なサービスをご利用いただけます。

1. 導入の背景

自動車保険のお客さまがロードアシスタンスサービスをご利用いただく際には、事故・トラブル場所をお伝えいただく必要がありますが、目標物の見えづらい夜間や、旅先など見知らぬ土地では正確にお伝えいただくことが難しい場合が少なくありません。

そのような場合に備えて、当社では、GPS 機能を活用したロードアシスタンスサービス要請ツールを用意しています。これまでは、GPS 機能により位置情報を送信するには、QR コードから専用サイトにアクセスする必要がありましたが、お客さまから電話をいただいたタイミングでも GPS 利用の専用サイトをショートメッセージにてご案内して、お客さまが GPS 機能を利用しやすい新たな仕組みを導入しました。

また、サービスのご利用に必要なトラブル内容等の情報を、Web システムにより効率よくご連絡いただくことで、より迅速で快適なサービスの提供を目指します。

2. 新たな仕組みの概要

（1）自動音声ガイダンスに GPS 機能へのアクセス方法の案内を追加

ロードアシスタンスサービスの専用フリーコール（0120-024-024）にお電話いただき、音声ガイダンスに沿ってGPS利用を選択いただくと、お客さまのスマートフォン等にGPS利用専用サイトのURL付ショートメッセージを自動送信します。

URLにアクセスし、画面の説明に従って操作いただくことにより、事故・トラブル場所のGPS位置情報を、ロードアシスタンスサービスデスクに送信することができます。

この仕組みをご利用いただくことにより、事故・トラブル場所を説明しにくい場合等でも、GPS機能によってお困りのお客さまに出動業者が迅速に駆け付けることができます。

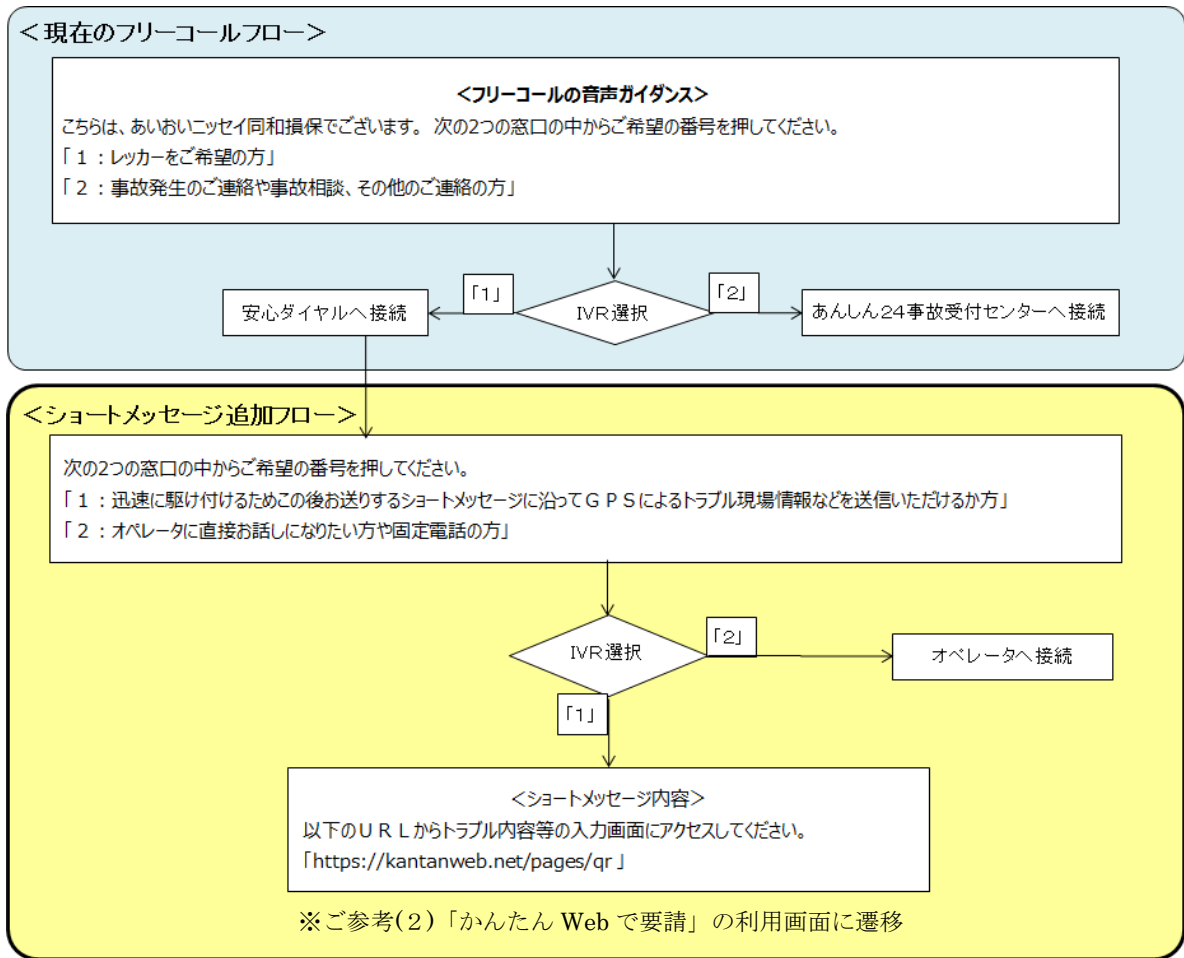
（2）電話によらない Web でのロードサービス要請ツール『かんたん Web システム』を新たに導入

GPS 機能のご利用を選択いただき、専用サイトにアクセスすると、従来の「電話で要請」する方法に加えて、「Web で要請」することができる新たな仕組みを導入します。新たな仕組み『かんたん Web システム』では、GPS 機能による事故・トラブル場所の自動送信の他、お客さま情報、トラブル内容等のロードアシスタンスサービス手配に必要な情報を入力または選択するだけで、要請内容が確実にオペレータに届きます。

<従来の要請方法と『かんたん Web システム』の比較>

	従来の要請方法	『かんたん Web システム』
GPS 機能へのアクセス方法	サービスガイドに掲載している QR コードからアクセス	お客さまのスマートフォンに送信される URL からアクセス
事故・トラブル場所の特定	GPS 機能で自動送信	同左
お客さま情報 【氏名、携帯電話番号、車両登録番号等】 トラブル内容 【道路種別、事故・故障の内容等】	電話でオペレータが確認	専用サイトに入力
出動業者の手配・案内	電話でオペレータがご案内	オペレータが Web の要請内容を確認後、お客さまに電話してご案内

【ご参考(1)】フリーコールの音声ガイダンスフロー（GPS 機能追加ガイダンス）



【ご参考(2)】「かんたん Web で要請」利用画面

①申請方法選択画面



②トラブル内容入力画面



③送信完了画面



※送信完了すると、要請受信確認メールがお客様宛てに送信されます。