

2017年2月21日

休日の事故対応強化によるサービス品質向上

—解決前の事故に関する専門的な休日相談を可能とし、お客さまに一層の「安心」を提供—

損害保険ジャパン日本興亜株式会社(社長:西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」)は、事故対応中のお客さまに対して、休日でもご相談いただける相談窓口を、2月25日に新たに設置します。「休日でも専門家に相談したい」、「できるだけ早く事故を解決したい」といったお客さまのご要望にお応えし、休日の自動車保険事故における事故対応サービスの拡充を図ります。

1. サービス拡充の背景

女性の社会進出と共働き世帯の増加などによる生産年齢人口における就業率の上昇※に伴い、「従来の保険会社の対応時間帯である平日日中に加え、休日にも保険会社に相談したい」というお客さまのニーズが高まっています。これまで損保ジャパン日本興亜では、事故直後の事故受付や病院手配などの初動対応については夜間・休日においても平日同様のサービスを実施してきましたが、お客さまに一層の「安心」を提供するため、解決前の事故に関して休日にも気軽にご相談いただける相談窓口を設置します。

※15歳から64歳の就業率は2006年から2016年までに男女計で4.4%、女性のみでは7.2%増加しています。

【総務省統計局 2016年労働調査(基本集計)】

休日における相談窓口の有無	従来	今後
事故受付・病院手配などの初動対応	○	○
解決前の事故に関する専門的な相談	×	○

2. サービスの概要

(1) 窓口の営業時間

休日のご相談窓口として新たに専用のフリーダイヤルを設置し、経験豊富で専門知識を有する相談員が各種対応を実施します。

■ 営業時間 土・日・祝日ならびに年末年始(12月31日から1月3日まで)の9時から17時

■ 専用フリーダイヤル 0120-381-155

(2) 休日相談窓口で対応する主な業務

■ 自動車保険事故における各種相談対応※

■ 病院や代わりのお車などの各種手配

※保険金のお支払手続きは行いません。

お客さまからのご要望例
事故の相手から連絡があったので、保険会社から連絡してほしい。
平日は会社近くの病院に行っていたが、別の病院に変更して精密検査を受けたい。
保険金請求書類の書き方などを教えてほしい。

(3) サービス開始日

2017年2月25日(土)

(4) サービス提供体制

東京・大阪・北海道の3拠点で、約50名の相談員が対応します。相談員はいずれも損害保険会社における業務経験が豊富なベテランスタッフとなります。

3. 今後について

今後もお客様の期待に応える事故対応サービスを確立し、一人ひとりのお客様に寄り添い、よりご満足いただけるサービスを提供することを目指していきます。

以上