

自動車事故「事故サポートデスク」を新設

— 全国の自動車事故受付を一元集中化し、車両単独事故などはお支払いまで一貫対応 —

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長 佐藤正敏）は、リテールビジネスモデル革新プロジェクト「PT-R」の一環として、2009年12月（予定）に業界最大規模（東京401、大阪162の計563ブース）の事故対応コールセンター「事故サポートデスク」を新設し、高品質かつ均質な自動車事故対応サービスの提供を開始します。

1. 「事故サポートデスク」の特長

（1）全国の自動車事故受付集中化・車両単独事故などのコールセンターによる一貫対応（業界初）

「事故サポートデスク」では、電話・FAX・インターネット経由で全国のお客さまおよび代理店から事故を一元集中化して受け付けるほか、東京・大阪地区の車両単独事故や相手方に過失がない対物事故などについては、事故受付から請求のご案内、保険金のお支払いまで一貫して対応します。これにより、一連の業務を分断することなく、これまで以上に迅速に、お客さまにきめ細かなサービスを提供します。

（2）初期対応諸費用に対するキャッシュレス対応

「事故サポートデスク」で事故を受け付けた際に、提携業者をご案内することで、事故直後に発生する諸費用について、キャッシュレス対応を実現します。これにより、レッカー費用・タクシー費用・宿泊費用などについては、原則としてお客さまに費用立替のご負担をおかけすることがなくなります。

（3）事故の相手方への即時連絡サービス

事故の初期対応を充実させ、「事故サポートデスク」で受け付けた事故について、必要に応じて平日の夜間や休日に、事故の相手方への連絡を即時実施するサービスを開始します。従来の24時間365日の事故受付対応に加え、事故の相手方への連絡を迅速に実施することで、お客さまにいち早く安心をお届けします。

2. 国内損保初の新事故受付システムを導入

「事故サポートデスク」では、先進的かつグローバルスタンダードに即した高度なシステムサービスを実現するために、欧米を中心に数多くの導入実績と成功事例のあるアクセントゥア社の保険金支払業務専用パッケージソフトウェア「The Accenture Claim Components Solution」（以下「CCS」）を国内損害保険会社として初めて導入しました。

CCSを中心としたシステムにより、事故の発生状況を伺うだけでお客さまに自動的にお支払いの可能性がある保険金種類を事故受付時にご案内できるようになるほか、オペレーターとお客さまの会話内容に応じてシステム画面を順次更新するサポート機能により、オペレーターの経験年月に関係なく、最適な事故対応が可能となります。

また、CCSはオペレーター業務の支援や事務処理の進捗管理などに充実した機能を持つため、オペレーター教育にかかる時間や「事故サポートデスク」の運営コストの削減が可能となります。

3. 今後の展開

損保ジャパンでは、2011年7月までに「事故サポートデスク」を900ブースの規模に拡充し、全国の車両単独事故や相手方に過失がない対物事故などのお支払いまでを一貫して実施する体制とする予定です。

すべての価値判断をお客さま視点に基づいて行い、お客さまから選ばれ続ける会社を目指して、損保ジャパンは新しいビジネスモデルの構築に引き続き取り組んでいきます。

以上