

自動車事故連絡システム「SOMPO あんしん事故連絡」 「SOMPO あんしん進捗ナビ」のリリース

当社は、自動車保険の事故のご連絡から保険金請求手続きの進捗確認まで、一連の手続きがモバイル端末上で完結する2つの新サービスの提供を開始いたしました。

これら2つのサービスをあわせてご利用いただくことで、事故発生から解決までのプロセス全体がデジタルで可視化され、よりスムーズに保険金をご請求いただけます。

■「SOMPO あんしん事故連絡」(2026年1月提供開始)

従来の文字情報に加えて、以下の機能により、お客さまはいつでもどこでも、簡単かつ正確に事故のご連絡ができます。

〈GPS機能による事故場所の伝達〉

GPS機能と連携し、地図上で事故現場の位置情報を正確に共有できます。

〈写真アップロード機能〉

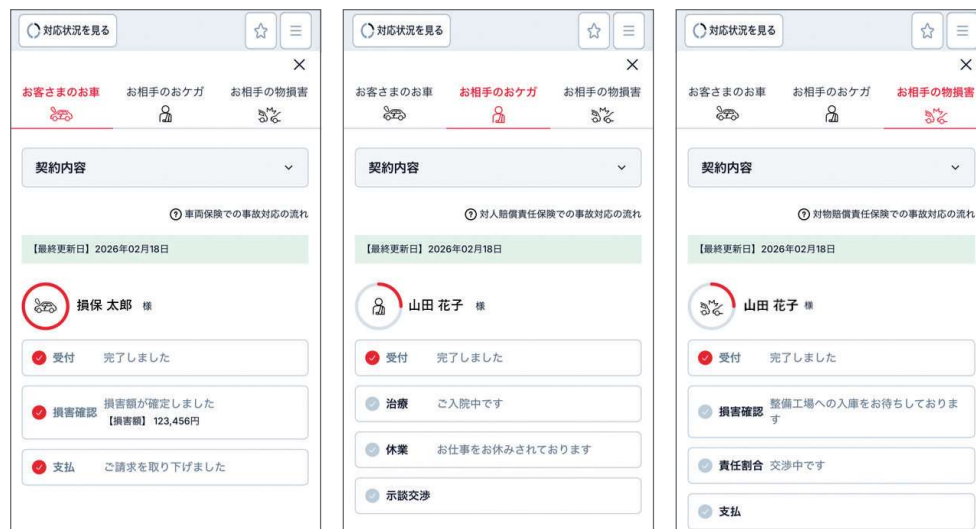
車両の損傷状況や事故現場の様子などを、スマートフォンのカメラで撮影し、そのままアップロードができます。電話では伝えにくい損害の程度などを視覚的に伝えることができ、よりの確な対応につながります。



■「SOMPO あんしん進捗ナビ」(2025年10月提供開始)

事故連絡後、保険金のお支払いに至るまでのプロセスをコミュニケーションアプリ「LINE」上で、お客さまご自身のタイミングでいつでもご確認いただけます。

〈進捗状況の確認画面〉



「自動車保険お客さまサポートガイド」の提供開始

自動車保険における万が一の事故時の対応や、お引越などに伴う変更手続きについて、「文字やパンフレットだけではわかりにくい」「スマートフォンで手軽に確認したい」といったお客さまのニーズが高まっていました。このようなお客さまの声にお応えするため、新しいデジタルツール「自動車保険お客さまサポートガイド」のご提供を開始しました。

本ガイドは、スマートフォンやタブレットで直感的に操作できる「触れる動画」となっており、お客さまご自身が知りたい情報を画面上で選択することで、以下の内容をご確認いただけます。



事故発生時の対応方法



万が一の事故やトラブルの際に、どのように対応し、どこに連絡すればよいかを動画でわかりやすく解説します。

変更手続きが必要なケース



お引越しやお車の買い替えなど、保険期間の途中で手続きが必要となるケースをご案内し、手続き漏れを防ぎます。

よくある事故例に対する補償



具体的な事故事例をもとに、どのような場合に補償の対象となるか、どのような特約があると安心かをご説明します。

「伝わる」デザインによるわかりやすい情報の提供

当社は、お客さまにお届けする保険商品のパンフレットや各種お手続きの書類をよりわかりやすく、正確にお伝えするため、インハウスデザイナー*の支援のもと、資料改善の専門的な取組みを進めています。

「どこに何が書いてあるかわかりにくい」といったお客さまの声を真摯に受け止め、パンフレットの構成を視覚的に整理したり、お手続き書類を直感的に理解できる平易な表現に変更したりするなど、お客さま視点での見直しを行っています。今後もインハウスデザイナーとともに情報整理とデザインの改善を推進し、複雑さから生じる疑問やご不安を解消することで、誰にとっても見やすく、スムーズにお手続きいただけるご案内をお届けしてまいります。

*当社に所属し、お客さまに保険をよりわかりやすくお伝えするためのデザインを専門に行う社員のことです。

※本取組みによる具体的な内容については、P.17「自動車保険の保険金請求書および記入ガイドの記載表現」をご覧ください。