

2025年10月22日
損害保険ジャパン株式会社

【業界初】自動車保険金請求の進捗状況を LINE でいつでも手軽にご確認いただける 「SOMPOあんしん進捗ナビ」の提供開始

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、自動車事故に遭われたお客さまが保険金請求のプロセスを手軽にご確認いただけるシステム「SOMPOあんしん進捗ナビ」を2025年10月より提供開始しました。

1. 背景・目的

これまで、保険会社へ事故の連絡をした後に、保険金請求手続きの進捗状況を確認するためには、お客さまご自身で保険会社へお問い合わせいただくか、担当者からの連絡をお待ちいただく必要がありました。お客さまからは、「担当者へ電話等で問い合わせする手間がかかる」、「自分の都合の良いタイミングで、事故の進捗状況を把握したい」といった声が多く寄せられていました。そこで、全世代の約90%※¹が利用し、生活のインフラとして幅広く浸透している LINE を活用して、自動車事故における保険金請求手続きの進捗状況や契約内容をいつでも手軽に確認できる「SOMPOあんしん進捗ナビ」を開発しました。

事故の連絡をしてから保険金支払いまでの進捗状況や契約内容の確認機能を LINE に集約し、お客さまがご都合の良いタイミングで保険手続きの状況を手軽にご確認いただける業界初※²の取り組みです。

このサービスにより、お客さまのご負担を軽減し、よりスムーズな保険金請求プロセスを実現します。また、お客さまからのお問い合わせ対応の効率化により、より質の高いお客さまサービスを提供してまいります。

※1 [総務省「令和6年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」80頁](#)

※2 2025年9月30日時点、損保ジャパン調べ

2. 「SOMPOあんしん進捗ナビ」の概要

事故の連絡をしてから保険金支払いまでのお手続きの進捗状況を、お客さまが使い慣れた LINE 上で可視化するツールです。主な機能は以下のとおりです。

<進捗状況の確認>

事故の連絡をしてから保険金支払いまでの進捗状況を、一目で手軽にご確認いただけます。

また、実際の進捗状況に加え、一般的な保険金請求手続きの流れや FAQ もご確認いただけます。

<契約内容の確認>

ご契約内容を、いつでも簡単にご確認いただけます。

<各担当者への連絡>

担当者が複数いる場合でも、担当者名・部署名などが一覧で整理されているため、ストレスなくご確認いただけます。

また、各担当者へワンタップで電話連絡やメッセージ送信をすることができます。

<SOMPOあんしん進捗ナビの画面イメージ>



3. 今後の取組み

お客さまに進捗状況をご確認いただくだけでなく、支払が完了するまでにお客さまにご対応いただくタスクを可視化し、「SOMPOあんしん進捗ナビ」上で担当者がお客さまをフォローし、一緒に事故対応を進めていく機能などを追加開発していく予定です。

また、損保ジャパンは、実際にご利用いただいたお客さまのご意見を蓄積し、使いやすさやサービスの質を向上させるため、UI や機能の改善に継続的に取り組んでいくことでお客さま満足度向上の実現を目指してまいります。

以上