



2019年3月29日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

「LINE」で保険金請求からお支払い手続きまで最短 30 分で完結

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、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した保険金請求サービスを2019年1月30日から拡大しました。

なお、「LINE」で事故のご連絡から保険金請求までの一連のお手続きを完結できるサービスは、保険業界で初めてとなります。

1. 導入の背景・目的

損保ジャパン日本興亜は国内月間利用者数7,800万人を超え、今では生活のインフラとして幅広く浸透している「LINE」を保険金ご請求時の新たなコミュニケーション手段として2018年10月から導入しており、お客さまから「LINE」特有の利便性の高さや迅速なお客さま対応などに高い評価をいただいております。このたびはお客さまの一層の利便性向上を図るため、身近で手軽に利用できるサービスを拡大してご提供することとなりました。

2. 拡大するサービス

「LINE」による「事故連絡サービス」の対象種目を、海外旅行保険のみから自動車保険・火災新種保険・傷害保険に拡大しました。また、新たに「おくるま撮影サポートサービス」「保険金請求情報入力フォームサービス」「大規模自然災害時メッセージ配信サービス」をご提供します。

これにより、お客さまは事故・トラブルの内容や保険金請求に必要な情報を損保ジャパン日本興亜に迅速かつ簡便にご連絡いただくことが可能になるとともに、保険金請求から損害の確認、お支払手続きまでの期間が従来の2～3週間から最短30分で完結することが可能となります。

なお、お客さまとの「LINE」でのチャット内容につきましては、損保ジャパン日本興亜開発のチャットシステムを使用するため、個人情報を含んだ履歴は損保ジャパン日本興亜のみ閲覧可能です。

（1）事故連絡サービスの拡大（自動車保険・火災新種保険・傷害保険）

2018年10月から海外旅行保険のお客さまに提供している「LINE」の自動応答機能（チャットシステム）を活用した「事故連絡サービス」が、自動車保険・火災新種保険・傷害保険でも使用できるようになりました。これにより、お客さまは24時間・365日、「LINE」で事故のご連絡ができるようになります。

①当社公式ウェブサイトのバナーをタップ ②事故連絡情報入力(自動応答・入力フォーム)

③事故連絡完了



『事故連絡サービス』利用イメージ

(2)「おくるま撮影サポート」サービス (自動車保険)

お客さまが保険金請求に必要なお車の損害写真を撮影する際に、チャットルーム上でカメラ機能が動作する「おくるま撮影サポート」サービスを開発しました。スマートフォン画面には撮影方法のわかりやすいガイダンスが表示され、お客さまは簡単に損害額の確認に必要な画像を撮影することができます。



『おくるま撮影サポート』利用イメージ

(3)「保険金請求情報入力フォーム」サービス (火災新種保険・傷害保険)

チャットルーム内に、「保険金請求情報入力フォーム」を開発しました。保険金請求に必要な入通院情報・振込口座などの情報を専用フォームにまとめて登録することができます。これにより、お客さまは保険会社との電話でのやり取りや書類作成が不要となり、チャット上で保険金請求を完結することができます。



『保険金請求情報入力フォーム』利用イメージ

(4) 「大規模自然災害時メッセージ配信」サービス

「LINE」が提供する法人向けLINEアカウントの「通知メッセージ※」を活用し、「大規模自然災害時メッセージ配信」サービスを開始しました。被災地区のお客さまに対して、大規模災害時の「LINE」による事故連絡のご案内やお役立ち情報の配信を行います。これによりお電話が繋がりにくい場合でも事故のご連絡から保険金請求までスムーズに行うことができます。

※「通知メッセージ」：法人向けLINEアカウントにおいて、広告を除く、重要性や必要性の高い通知メッセージに限り、事前の「友だち」登録にかかわらず、「LINE」ユーザーにメッセージ通知を行います。



『大規模自然災害時メッセージ配信』利用イメージ

3. 今後の展開

損保ジャパン日本興亜は、「LINE」をプラットフォームとした独自開発のチャットシステムにより、保険金請求手続きをさらに簡便かつ迅速に完了できるサービスの開発を進めます。

また、保険金請求手続きに限らず、保険のご加入やお客さまへの情報提供等にも本チャットシステムを活用した新たなサービスを検討していきます。

以上