

事故対応サービス

お客さまに保険という目に見えない商品を実感していただくのが、事故対応サービスです。お客さまに万一の事故が起こった際に、「三井住友海上の保険に入っていて良かった」と感じていただける心のこもったサービスを提供し、確かな安心をお届けします。現在、当社では、よりお客さまにご満足いただけるサービスを提供するため、迅速かつ丁寧なお客さま対応を実践する品質面の向上や、社員一人ひとりの専門性の向上を図る「ベストアクション運動」を全拠点で推進しています。また、「保険金支払いを適切に行うための態勢整備・確立に関する方針」を定め、お客さまならびに相手方の保護に十分留意した保険金支払管理態勢の実現を目指しています。

保険金支払いを適切に行うための態勢整備・確立に関する方針(抜粋)

■お客さま向けの保険金

当社は、全てのお客さまに対し、支払うべき保険金を漏れなく把握するとともに、保険金支払いの仕組みや保険金支払可否について、お客さまにご理解・ご納得いただけるよう真摯かつ分かり易くご説明し、公平かつ適時・適切に漏れなく支払います。

■示談交渉を行う場合の相手方に対して支払う保険金

当社は、保険契約に基づいて示談交渉を行う場合の相手方に対し、お客さまが相手方に対して負う法律上の損害賠償責任の範囲について、具体的かつ分かり易いご説明を行うとともに、支払う保険金の内容やその前提となる事実、判断根拠等について、相手方にご理解・ご納得いただけるよう真摯かつ分かり易くご説明し、公平かつ適時・適切に支払います。

損害サポートネットワーク

国内ネットワーク

日本全国どこで事故が発生しても、速やかな事故対応ができるよう、全国226カ所の損害サポートネットワークを設け、約8,130名の当社およびグループ会社の社員が、きめ細かな損害サポートを提供しています。

海外ネットワーク

米国、英国およびシンガポール等には、事故対応専門の日本人スタッフを配置しています。

また、世界各国のクレーム・エージェントや法律事務所等と提携し、海外での事故にも迅速に対応します。

※三井住友海上の海外ネットワークについては、P.196～199をご参照ください。

事故の受付

24時間・365日の事故受付

事故受付センターでは、国内で発生した自動車保険や火災・傷害保険等に関するすべての事故受付を24時間・365日の体制で行っています。

また、当社オフィシャルホームページならびにスマートフォン利用者向けアプリ「スマ保」を通じ、インターネットからも事故の連絡を受け付けています。


夜間・休日の初期対応サポート(代わって安心サービス)


自動車保険の事故受付後に、お客さまのご要望に応じて、「自動車事故の相手方への連絡」「医療機関・修理工場への連絡」「代車の手配」などの各種サービスを、平日夜間(17時～22時)・休日(9時～22時)に実施しています。

【事故受付専用電話番号】(携帯電話からもご利用いただけます)

夜間・休日を問わず24時間・365日体制で事故受付を行っています。

※お客さま応対品質の向上のため、通話内容を録音させていただいています。

自動車保険に関する事故の受付
 **0120-258-365(無料)**
 (ジコハ-365日)

自動車保険以外(火災、傷害、旅行・レジャー等)に関する事故の受付
 **0120-258-189(無料)**
 (ジコハイチハヤク)



事故受付センター

災害発生時の事故受付センターの体制強化

自然災害等が発生した場合には、災害の規模に応じて段階的に事故受付センターの要員体制や運営体制を強化し、事故連絡の増加に対応できる仕組みを構築しています。自然災害発生時においても、お客さまからの事故連絡を滞りなく受け付けることで、お客さまの不安の軽減に努めます。

各種サービス

スマートフォンやインターネットを活用した事故サポート

お客さまが保険金を請求する際、スマートフォン利用者向けアプリ「スマ保」やオフィシャルホームページから、事故発生時の動画や画像を当社に送信できます。また、携行品や家財等の損害物の画像や修理見積書のPDFデータ等をダイレクトにお送りいただけるため、書面のやり取りが省略され、より迅速な保険金のお支払いが可能となります。



お客さまのもとに駆けつける急行サービス

入院まごころ訪問[自動車]

お客さまや相手方が入院された場合、お客さまのご要望に応じて、専門スタッフがお客さまを訪問し、治療費の取り扱いや補償内容、保険金請求書類のご案内等、事故対応の進め方について説明します。

休日火災・漏水事故急行サービス[火災]

火災・漏水事故が発生した場合、お客さまのご要望に応じて、休日であっても専門スタッフがお客さまのもとへ駆けつけ、損害調査を行います。

事故処理の煩わしさを解消するサポートサービス

手続書類省略サービス[自動車]

お客さまのお車の補償や、相手方のお車等の物損に対する賠償を請求する場合、保険金請求書等の作成・提出を省略し、簡単に保険金を請求いただけます。

※事故の内容によっては書類のご提出をお願いする場合があります。

示談交渉サービス[自動車・火災]

自動車保険では相手方のおケガやお車等の物損に対する賠償を請求する場合、専門知識を持った社員が、お客さまと相手方の同意のもと示談交渉サービスを行い、迅速かつ丁寧に解決します。

また、火災保険「GK すまいの保険」等では、日常生活や建物の所有・使用・管理に伴う賠償事故が発生した場合に、示談交渉サービスを実施しています。

お客さま基点に立った損害サポートの提供

広域災害対応

大規模な災害が発生した場合、現地に広域災害対策室を設置し、被災されたお客さまへ円滑な対応を行える保険金支払体制を構築しています。また、広域災害対策室には専用受付ダイヤルを設け、重点的に要員を投入するなどの対応を行っています。2011年3月に発生した東日本大震災や2016年4月に発生した熊本地震でも、広域災害対策室を設置し、多数の社員がお客さま対応にあたりました。



熊本地震対策室(2016年4月設置)

品質向上に関わる取り組み

お客さまの期待を上回り、満足につながる対応を目指して「スピード(迅速な対応)」「スキル(高度な業務知識やノウハウの提供)」「ホスピタリティ(お客さまに寄り添う対応)」を柱に品質向上に取り組んでいます。全国の社員が高水準で均質な事故対応サービスを提供できるよう、ロールプレイング等の実践的な研修や電話対応のチェックを行っています。

また、保険金をお支払いする際にお客さまへアンケートハガキを送付し、いただいたご意見を事故対応のさらなる品質向上に活かしています。



電話対応ロープレ全国大会