

事故対応サービス等における「14カ国語対応」の開始について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社(社長:原典之)ならびにあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉恭三)は、2017年8月1日から、事故対応や保険のご相談・お問い合わせ窓口における「14カ国語対応」を開始しました。

本サービスは、事故に遭われたお客さまや相手方、保険に関するご相談・お問い合わせをいただくお客さまで日本語によるコミュニケーションが困難な場合にも、通訳オペレータを介して多言語でのやり取りを可能とするものです。従来の4カ国語から14カ国語に拡充するほか、自動車保険のロードサービスにも新たに導入することで、より幅広いお客さまに利便性の高いサービスを提供します。

MS&ADインシュアランスグループは、今後もグループ一体となって外国人の方々に安心と安全を提供すべく、さらなるサービス向上に努めていきます。

1. サービスの概要

お客さま、保険会社の担当者、通訳オペレータの三者が電話回線を同時接続し、お客さまと担当者が通訳オペレータを介して会話することで、リアルタイムでスムーズな対応を可能とします。

対応言語	英語、中国語、ポルトガル語、韓国語、 <u>インドネシア語</u> 、 <u>タイ語</u> 、 <u>タガログ語</u> 、 <u>ベトナム語</u> 、 <u>ネパール語</u> 、 <u>フランス語</u> 、 <u>ドイツ語</u> 、 <u>イタリア語</u> 、 <u>スペイン語</u> 、 <u>ロシア語</u> (※)下線を引いた言語が今回新たに対応する言語です。	
開始日	2017年8月1日	
対象種目	自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険	
対応拠点	事故受付センター、全国の事故対応センター コンタクトセンター、ロードサービスコールセンター	
対応時間	事故受付センター ロードサービスコールセンター	英語:全日24時間 英語以外:全日9時~22時
	全国の事故対応センター	平日9時~17時
	コンタクトセンター	平日9時~20時 ^{※1} 、土日祝日9時~17時

(※1) あいおいニッセイ同和損保の平日の対応は19時までとなります。

2. 対応言語拡大の背景

訪日外国人旅行者数は2016年に初めて2,000万人を突破し、2017年もそれを上回るペースで増加しています。今後も訪日外国人旅行者がさらに増加していくと見込まれる中、多言語によるサービス提供のニーズも高まっています。こうした環境変化を受け、迅速かつ高品質な事故サポートの実現に向けて、多言語対応の充実を図ることとしました。

3. 今後について

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、今後も外国語帳票の拡充など、外国人のお客さまへのサービス向上に努めていきます。

以上