

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
 TEL: 03-3259-3111(代表)
 www.ms-ins.com

2016年8月19日

～高齢化社会に対応した新しい事故対応サービス～
高齢者・障がい者向け「休日訪問サービス」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）は、今般、事故対応サービス強化の一環として、高齢のお客さまや障がいを持つお客さま向けの「休日訪問サービス」を開始しました。

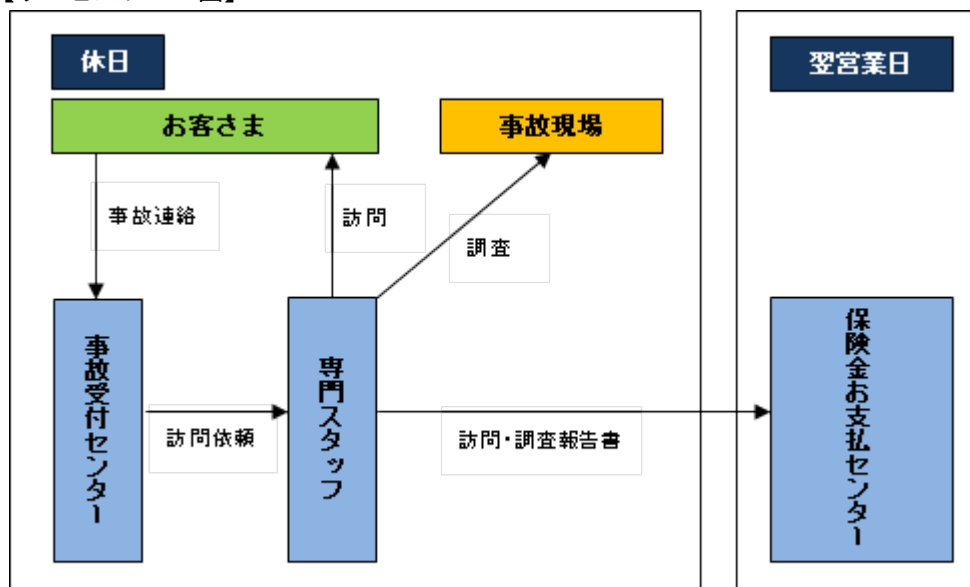
本サービスは、自動車事故に遭われ、休日に事故受付センターへ連絡をいただいたお客さまのうち、事故内容等に関する電話でのやり取りが困難な方を対象とするものです。専門スタッフが休日でもお客さま宅を訪問し、対面で事故内容・状況を詳しく確認するとともに、その後の事故対応の流れなどを説明します。これまで当社は、入院されたお客さま向けの「休日訪問サービス」を提供してきましたが、高齢化の進展や障がいを理由とする差別の解消推進など、社会環境の変化とお客さまニーズの多様化を踏まえ、本サービスを開始することとしました。

三井住友海上では、今後も事故対応サービスの品質向上に努めていきます。

1. 「休日訪問サービス」の概要

- (1) 対象者：自動車事故に遭われた高齢のお客さま、障がいを持つお客さま など
 ※年齢による制限は設けず、電話でのやり取りが困難な契約者（被保険者）を対象とします。
- (2) 利用可能時間：土曜・日曜・祝日の9時～21時
- (3) サービス内容：専門スタッフがお客さま宅を訪問し、以下のサービスを実施します。
- ①お客さまに事故内容や事故状況等を詳しく確認する。
 - ②お客さまにその後の事故対応の流れを説明する。
 - ③事故内容に応じて、事故現場の立会調査を実施する。
 - ④担当の保険金お支払センターに訪問・調査結果を報告する。

【サービスフロー図】



2. サービス開始の背景

交通事故に占める高齢者関連の事故の割合は年々増加しており、高齢化の進展に伴って、その傾向はさらに強まる可能性があります。そうした中、事故に遭われたお客さまの不安を解消するために、一層丁寧な事故対応サービスが求められていることから、新たなサービスを開始しました。

以上