

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

2017年10月11日

～インターネット専用保険の手続き等を支援～
お客さまとの画面共有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、10月12日から、お客さまコールセンターにてインターネットを通じた画面共有サービスを開始します。

本サービスは、インターネット専用保険の手続き等に関するお客さまコールセンターへのお問い合わせに対して、オペレーターがお客さまのパソコン画面を共有しながら操作方法を支援するもので、これまでよりも迅速かつ確かなアドバイスが可能となります。

三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指して、さらなる品質向上に努めていきます。

1. 画面共有サービスの概要

本サービスは、インターネットを通じてオペレーターがお客さまのパソコン画面を共有しながら、インターネット専用保険の手続き等を支援するものです。従来、電話のやり取りだけではわかりづらかった操作方法に関するお問い合わせに対して、オペレーターはスムーズにお客さまの疑問点等を把握することができ、迅速かつ確かなアドバイスが可能となります。



<画面共有サービスのイメージ>

2. ご利用範囲

- (1) インターネット専用保険「ネット de 保険@とらべる」、「ネット de 保険@gorun」、「ネット de 保険@saiくる」、「ネット de 保険@baikuu」の手続き方法
- (2) 「お客さまWebサービス」にてご利用可能な契約照会・住所変更等の手続き方法

3. ご利用方法

オペレーターの案内にもとづき、当社オフィシャルサイト専用ページの「サービスの利用を開始する」をクリックするとファイルがダウンロードされます。ファイル起動後に、オペレーターが案内する接続番号を入力し「接続」ボタンをクリックすると、お客さまのパソコン画面がオペレーターと共有されます。

※オペレーターはお客さまの画面を操作することができません。

※スマートフォン・タブレットの画面共有はできません。

4. 本サービス導入の効果

本サービスの導入により、インターネット専用保険の手続き方法に関するお問い合わせ時間が約50%短縮する見込みです。

以上