

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

2020年1月9日

～グローバル社会における多言語対応を強化～

**事故対応における翻訳サービスの提供開始について**

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、2020年1月2日から、事故対応における翻訳サービスの提供を開始しました。

本サービスは、事故に遭われた外国語を話されるお客さま等を対象に、当社担当者とのメールや手紙のやり取りを翻訳するサービスです。お客さまと担当者間でより一層迅速かつ円滑なコミュニケーションが図れるほか、全12カ国語に対応しているため、より幅広いお客さまに寄り添った事故対応が可能となります。

三井住友海上は、今後もお客さまに信頼され選ばれ続ける保険会社を目指し、お客さまサービスのさらなる向上に努めていきます。

**1. 翻訳サービスの概要**

本サービスは、提携会社を通じて、外国語を話されるお客さま・事故の相手方等と当社担当者間でのメールや手紙の内容を翻訳し、迅速かつ円滑なやり取りを可能にします。

なお、本サービスは、全12カ国語に対応しています。

対応言語	英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、タガログ語、ネパール語、ベトナム語、インドネシア語、ロシア語、ヒンディー語(計12カ国語)
開始日	2020年1月2日
対象種目	自動車、火災、傷害、新種
対応拠点	全国の事故対応センター
対応時間	平日9時～18時
提携会社	株式会社翻訳センター (代表取締役社長 二宮 俊一郎 大阪市中央区久太郎町4丁目1番3号)

**2. サービス導入の背景**

訪日外国人旅行者数は、政府が2020年に4,000万人の目標を掲げるなど、今後もさらなる増加が見込まれており、これに伴い、事故に遭遇するケースも増えています。

当社は、2016年11月から、事故対応に三者間通話(電話通訳)サービスを開始しています。一方、帰国後も連絡が必要なものの時差等で電話連絡が困難なケースや、在留外国人のお客さまで日中の電話連絡や面談が難しいケース等の増加により、メールや手紙での事故対応ニーズが高まっています。

こうした社会環境の変化を踏まえ、当社は、本サービスを新たに開始することとしました。

なお、2020年1月1日より、三者間通話(電話通訳)サービスにおいて、以下の通り、サービス内容を拡充しました。

	2019年12月31日以前	2020年1月1日以降
言語数	14カ国語	17カ国語 (マレー語、ミャンマー語、クメール語を追加)
事故受付センターの対応時間	英語: 24時間 (上記以外: 9時～22時)	全言語 24時間

以上