

## 「LINE」を活用したロードサービスの提供を開始

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、今般、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したロードサービスの提供を開始しました。

近年、台風・集中豪雨の多発や夏場の猛暑等の影響により、お車のトラブルに駆けつけるロードサービスの出動要請が急増しています。本サービスは、ご契約のお車が事故や故障等で自力走行不能となった場合に、「LINE」を活用してロードサービスを要請できる業界初のサービスです（当社グループ調べ）。チャットボット<sup>(※)</sup>機能の搭載により「LINE」のトークルーム内で質問内容の回答を選択するだけで簡単かつ迅速なロードサービスの要請を可能にし、お客さまのより一層の利便性向上につながります。

MS&ADインシュアランスグループは、今後も先進デジタル技術の活用によって、多様化するお客さまニーズにお応えする商品・サービスを提供していきます。

(※) チャットボットとは「チャット（対話）」と「ボット（ロボット）」という二つの言葉を組み合わせた「自動会話プログラム」です。本サービスは「LINE」の画面で主に選択・タップする簡単な操作で、ロードサービス要請を可能とします。

### 1. サービスの概要

#### (1) 開始時期

2019年10月24日（木）12時

#### (2) 利用対象者

三井住友海上またはあいおいニッセイ同和損保の自動車保険ロードサービス費用特約をセットし、ロードサービス提供者（株式会社安心ダイヤル、社長：平純孝）にてロードサービスを要請されるお客さまが対象となります。

#### (3) 利用方法

- ①三井住友海上またはあいおいニッセイ同和損保の専用フリーダイヤルの音声ガイダンスに沿って「LINEによる受付」を選択いただくと、「LINEアカウント（ロードサービス専用）」の「友だち追加」用URLが記載されたショートメッセージが届きます。
- ②ショートメッセージのURLにアクセスし、専用アカウントを「友だち追加」します。
- ③位置情報の送信やトラブル内容の選択等、チャットボットの誘導に沿ってスマートフォンを簡単に操作するだけでロードサービスを要請できます。また、カメラ機能を利用し、写真で事故状況を送信することも可能です。

※ご利用にあたっては、あらかじめスマートフォンに「LINE」アプリをインストールしておく必要があります。

※三井住友海上またはあいおいニッセイ同和損保は、「LINE」を介さずに、お客さまの「氏名」や「電話番号」を直接取得するため、「LINEの利便性」と「個人情報の適切な保護」を両立しています。

### 2. 期待される効果

本サービスの導入により、従来の電話によるロードサービスの要請と比べて約5割の時間短縮が見込まれます。

以上

添付別紙：「LINE」を活用したロードサービスの画面イメージ

## 「LINE」を活用したロードサービスの画面イメージ

## 【友だち追加後のメニュー】



友だち追加後、画面左下の「ロードサービス依頼」を選択するとトークが始まります。

## 【お車の位置情報送信】



見知らぬ場所等、住所が分からない場合でも、GPS機能を活用して簡単かつ正確に位置情報を送信できます。

## 【トラブル内容の選択】



該当する項目を選択するだけで、スムーズにトークが進みます。お車のトラブル内容も、該当のボタンをタップするだけで選択できます。

## 【事故状況の写真送信】



電話では説明しづらい事故状況も写真で送信できます。また、複数枚送信することも可能です。