２０１６年２月１５日

損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社
セゾン自動車火災保険株式会社
綜合警備保障株式会社

【ダイレクト自動車保険初】『ＡＬＳＯＫ事故現場安心サポート』提供開始
～“安全・安心のプロ”のＡＬＳＯＫ隊員が事故現場にかけつけます～

損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社（グループＣＥＯ取締役社長：櫻田 謙悟、以下「ＳＯＭＰＯホールディングス」）傘下のセゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：西脇 芳和、以下「セゾン自動車火災」）は、綜合警備保障株式会社（代表取締役社長：青山 幸恭、以下「ＡＬＳＯＫ」）と連携し、『おとなの自動車保険』にご契約のお客さまを対象として、『ＡＬＳＯＫ事故現場安心サポート』を２０１６年４月から開始します。

本サービスは、お客さまが最も不安を感じる事故直後にＡＬＳＯＫ隊員※1が現場にかけつけ、モバイル端末を活用し速やかに事故情報をセゾン自動車火災と連携することで事故時の不安を取り除く、ダイレクト自動車保険初のサービスです。セゾン自動車火災は、「“もしも”のために、“いつも”つながる。」を新たなスローガンとして加え、お客さまにとって最適な価値を今後も提供し続けていきます。

なお、本サービスは、ＳＯＭＰＯホールディングスとＡＬＳＯＫが、２０１４年８月に締結した「業務提携に係る基本合意書」に基づくアライアンス事業の第一弾です。

※１　ＡＬＳＯＫ隊員とは、事故時のお客さまサポートをするための教育を受けたＡＬＳＯＫの警備員（ガードマン）をいいます。

１．新サービス開発の背景

セゾン自動車火災が実施したマーケット調査では、ダイレクト自動車保険への加入を躊躇している方の多くは、事故対応に漠然とした不安を感じています。

事故対応は自動車保険の最も重要な機能のひとつであることから、セゾン自動車火災とＡＬＳＯＫは、「ダイレクト自動車保険における事故現場での対応の充実」という観点でお客さまにとって最適な価値の提供について検討を重ね、このたび、お客さまが必要な時に「現場にかけつけてくれて、しっかりサポートしてくれる」をコンセプトとした本サービスを開発しました。

セゾン自動車火災と、“安全・安心のプロ”であるＡＬＳＯＫが連携し、ＡＬＳＯＫ隊員が事故現場にかけつけ、お客さまに寄り添いサポートすることで、安心を目に見えるカタチで提供するサービスを開始します。

２．新サービスの概要

お客さまが事故に遭われた場合、全国約２，４００か所の拠点からＡＬＳＯＫ隊員が現場にかけつけ※2、事故対応をサポートするサービスで、『おとなの自動車保険』をご契約のすべてのお客さまに無料で対応します。

これまで、保険会社への事故状況連絡等は、お客さまご自身で対応いただいていましたが、今後はＡＬＳＯＫ隊員が現場にかけつけ事故状況等を確認し、保険会社へ連絡することで、

迅速かつスムーズな事故対応のサポートを実現します。

※２　山間部や島しょ部、高速道路などかけつけサービスを提供できない場所や、一部サービス内容が限定的となる場合があります。また、交通事情、気象条件等によりサービスの提供ができない場合があります。

（１）提供開始時期

２０１６年４月１日※3

※３ 事故日を基準とします。一部のサービスは、２０１６年６月からサービスを提供します。

（２）ＡＬＳＯＫが行う主なサービスの内容

サービス項目	サービス概要
① 安全の確保	三角表示板の設置や発煙筒使用の補助など
② 緊急連絡	ケガ人がいる場合の救急車の手配
	警察への届出に関する助言・サポート、連絡
	レッカーの出動要請
③ 事故解決に関する適切なアドバイス※4	事故解決までの流れの説明
	相手方へのサービス内容の説明
④ 事故状況連絡※5	お客さまからの事故状況ヒアリング
	事故の相手方からの事故状況ヒアリング
	事故現場･事故車両などの損傷物を写真撮影し、事故状況連絡としてセゾン自動車火災へ送信
⑤ 要望事項等のヒアリング	要望事項等をヒアリングしセゾン自動車火災へ連絡

※４　示談代行は、セゾン自動車火災が行います。

※５　セゾン自動車火災への事故状況連絡サービスは、２０１６年６月から開始します。なお、一部サービス内容が限定的となるエリアがあります。

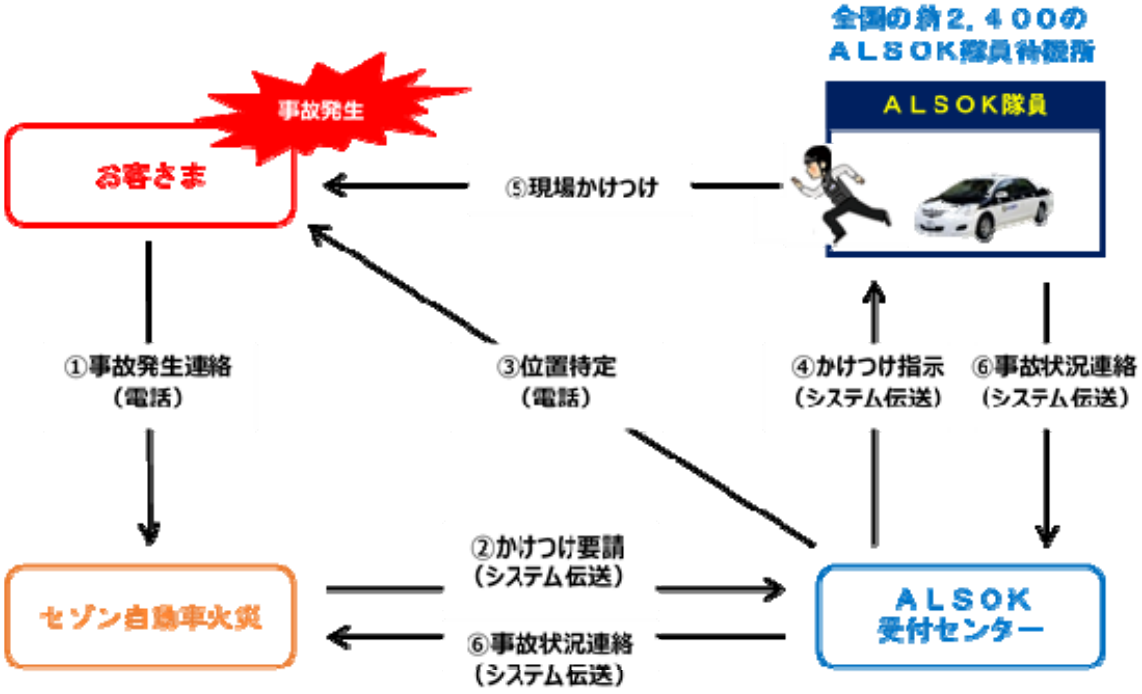
３．ＳＯＭＰＯホールディングスとＡＬＳＯＫの業務提携による今後の事業展開

２０１４年８月に業務提携を締結後、具体的な検討を重ねてきた結果、このたび『ＡＬＳＯＫ事故現場安心サポート』の開始が決定しました。今後は、高齢者向けサービスの展開等での連携を検討するなど、両グループのお客さま基盤や各種ノウハウ等を活用し、幅広い事業において共同事業および共同研究開発を行っていきます。日本トップクラスの保険事業とセキュリティー事業を有する両グループにしかできないお客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、お客さま満足度および企業価値の向上を目指していきます。

以上

別紙

「事故現場安心サポート」提供時のフロー図



※「①事故発生連絡（電話）」はセゾン自動車火災の事故受付デスクで受け付けます。

「⑥事故状況連絡（システム伝送）」はセゾン自動車火災のサービスセンターで受け付けます。

【説明】

①事故が発生し、お客さまからセゾン自動車火災の事故受付デスクへ電話連絡が入った場合、「事故現場安心サポート」の要否をお客さまに確認します。

②お客さまからサービス要請を受けた場合は、セゾン自動車火災からＡＬＳＯＫの受付センターへかけつけ要請を行います。

③ＡＬＳＯＫ受付センターは、お客さまへ電話連絡し、事故現場の特定をします。

④ＡＬＳＯＫ受付センターは、最寄りのＡＬＳＯＫ隊員へかけつけを指示します。

⑤ＡＬＳＯＫ隊員は事故現場へ出動し、お客さまに「事故現場安心サポート」のサービスを提供します。

⑥現場での対応が終了したら、ＡＬＳＯＫ隊員が携帯するモバイル端末（タフパッド）を活用し、事故状況や現場写真、お客さまからの要望事項等をセゾン自動車火災のサービスセンターに伝送します。