

2019年7月3日
セゾン自動車火災保険株式会社

コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した事故対応サービス

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：梅本武文、以下「セゾン自動車火災」）は、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用した事故受付、事故担当者との経過連絡等の事故対応サービスを開始します。

1. 導入の背景・目的

近年、スマートフォンの普及拡大により、コミュニケーションの手段やお客さまの消費行動が、大きく変化しています。セゾン自動車火災は、その変化に対応し、まずは事故対応における、お客さまとの新しいコミュニケーション手段として、「LINE」を導入します。生活インフラとして幅広く浸透している「LINE」を活用し、お客さまの利便性を向上させ、「安心」の提供を目指します。

2. サービス概要

（1）事故受付・途中経過のやり取り

万一の事故・トラブル時には「セゾン自動車火災」LINE 公式アカウントから事故・ロードアシスタンス受付デスクに電話連絡ができ、必要なサポートを受けることができます。また、お客さまと事故担当者がテキストチャットを通じて対話することができ、さらには、事故現場・損害写真等の画像等をやり取りすることができます。これらのサービスにより、事故のご連絡から保険金のお支払いまでスムーズに対応することが可能となります。

（2）対象となる保険商品

自動車保険、傷害保険、火災新種保険

（3）開始時期

2019年7月3日からサービス開始

（4）利用方法

「セゾン自動車火災」LINE 公式アカウントを友だちに追加し、トークルーム画面下部のメニューから利用するサービスを選択いただくことで利用できます。

<サービス全体のイメージ>



セゾン自動車火災
LINE 公式アカウント
メニュー

LINE 上での
お客さま認証画面

事故担当者との対話
(セゾン自動車火災専用のチャットシステム)

(5) 個人情報の取り扱い

お客さまとのチャット情報については、セゾン自動車火災専用のチャットシステムを使用するため、個人情報を含んだ履歴はセゾン自動車火災のみ閲覧が可能です。

本サービスに関する詳しい情報は[こちら](#)のページをご覧ください。

3. 今後の展開

セゾン自動車火災は、「LINE」をプラットフォームとして、事故受付機能の拡充（位置情報連携等）、保険契約・異動のお手続き等の提供を検討していきます。お客さまの接点となる「新規加入」、「異動手続き」、「事故対応」、「更改手続き」等において、LINE でつながることで、スマートフォン上で簡便かつ迅速に対応できるサービスの実現を目指します。

以上