

2020年3月30日
セゾン自動車火災保険株式会社

「LINE」を活用した「契約内容の変更手続き」サービスの開始 ～簡単・便利にお手続きの完結が可能になります～

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、現在、主に事故対応で活用している「LINE」アプリのサービスを契約内容の変更手続きに拡大し、より簡単・便利に変更手続きを完結できるサービスを2020年3月30日から開始します。

1. 導入の目的

お客さまがお電話での契約変更手続きを希望する場合、FAXやメールをお送りいただくなどのお手数をおかけすることなく、「LINE」でお手続きに必要な情報を送れるサービスを開始することで、お客さまの利便性向上を実現します。

2. サービス内容

(1) 概要

お電話でのお手続きの中で、ご契約車両の車検証情報をお送りいただく必要がある場合など、一回のお電話で完結できない場合に、お客さまから「LINE」を通して必要な情報をお送りいただくことで、スムーズにお手続きを完結させることができます。

当社の営業時間中にお電話が難しいお客さまでも、ご都合の良いときに必要情報を送っていただくことが可能になります。また、当社から「LINE」を通してお客さまに必要な情報をお送りすることも可能です。

<利用イメージ>

- ①LINE上でのお客さま認証画面 ②オペレーターとのチャットルーム ③必要な情報をチャットルームに送り手続き完結









(2) サービス利用方法

必要に応じて、担当者がLINE上にメッセージを送信します。お客さまは、届いたメッセージをタップするだけで利用することができます。

※本サービスに関する詳しい情報は[こちらの](#)LINE 特設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」を活用したお問合せや契約内容の変更手続きの対応可能範囲を順次拡大し、さらにお客さまに簡単・便利にお手続きいただけるサービスを検討しています。今後もサービスの開発・改善を通じ、持続可能な社会の実現に貢献できるよう努めてまいります。

<p>当社では、顧客志向経営(顧客ロイヤルティ戦略)の実践・拡大と社員個々の成長の好循環による新たな価値の創造を通じて持続的な成長を実現させ、SDGs(持続可能な開発目標)の達成への貢献も目指しています。</p>	<p>主に貢献できるSDGsの目標</p> <table><tr><td data-bbox="906 696 1038 831"><p>11 住み続けられるまちづくりを</p></td><td data-bbox="1082 696 1214 831"><p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p></td></tr></table>	 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p>	 <p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p>
 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p>	 <p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p>		

以上