

## 「LINE」を活用した火災保険の「契約内容の変更手続き」サービスの開始 ～火災保険の変更手続きが簡単・便利に～

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：佐藤史朗、以下「セゾン自動車火災」）は、「LINE」アプリを活用した火災保険の契約内容変更手続きサービスを本日から開始します。

### 1. 導入の背景・目的

2020年3月から自動車保険のお取り扱いにおいて提供している、「LINE」アプリを活用した契約内容の変更手続きサービスについて、このたび、サービス対象範囲を火災保険に拡大します。これにより、お客さまが火災保険の契約変更手続きを希望する場合、従来、FAXやメールでいただいていた情報等の送受信がLINE上で可能となり、お客さまの利便性向上につながります。

### 2. サービス内容

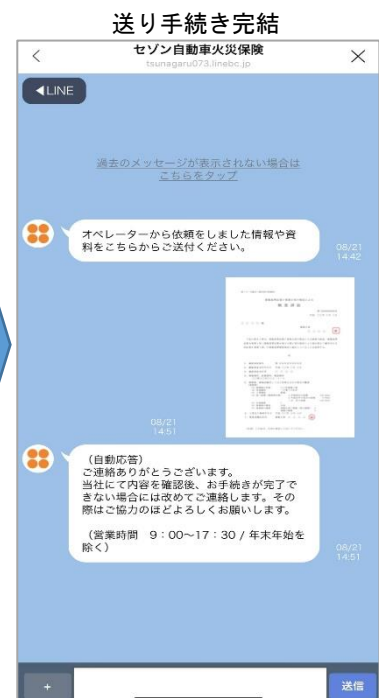
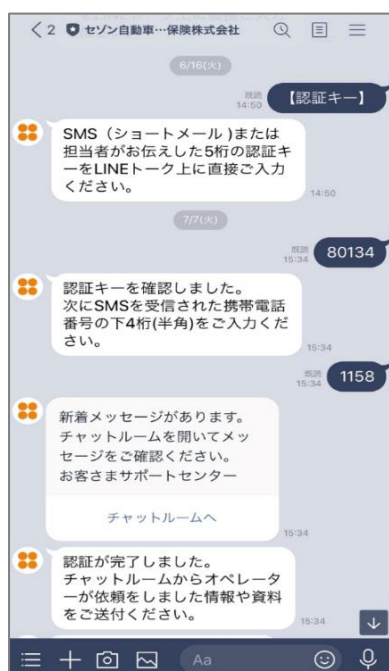
#### (1) 概要

お電話でのお手続きの中で、ご契約の建物情報等をお送りいただく必要がある場合等、一回のお電話では完結できない際などに、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。

当社の営業時間に関わらず、お客さまの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





## (2) サービス利用方法

必要に応じて、担当者がお客さまの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できます。

## 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。

当社では、顧客志向経営の実践・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）達成への貢献を目指しています。	主に貢献できるSDGsの目標	
		

以上