

「ロードアシスタンス Web 手配サービス」の提供開始

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「当社」）と株式会社プライムアシスタンス（代表取締役社長：大倉 岳、以下「プライムアシスタンス」）は、ご契約中のお車がトラブルに遭われた際のレッカー車の手配をスマートフォンから簡単に申し込むことができる「ロードアシスタンス Web 手配サービス」の提供を開始しました。

1. 背景

従来、事故時の電話連絡によるレッカー車の手配は、お客さまご自身に口頭で事故に遭われた場所や状況について説明いただく必要があり、オペレーターがお客さまの置かれた状況を理解するのに時間や手間をおかけしていました。また、お客さまより「レッカーの到着時間がわからず路上で待っているのは不安だった」というお声をいただいていた。これらの課題を解決すべく、「ロードアシスタンス Web 手配サービス」の提供を開始しました。

2. サービス概要

「ロードアシスタンス Web 手配サービス」は、お客さまのスマートフォンの位置情報を元にレッカー車の手配を申し込むことができ、プライムアシスタンスが手配したレッカー車の位置情報と到着予定時間をリアルタイムで把握いただくことができるサービスです。これにより、お客さまからの口頭説明をいただくことなく、スマートフォンの操作のみでレッカー車の手配が可能となります。

本サービスは、当社公式 LINE アカウントやアプリからアクセスいただくか、お客さまから事故受付デスクにお電話をいただいた際に、当社よりショートメッセージにてお送りする専用 URL にアクセスいただくことでご利用いただけます。

3. サービスの特長

（1）トラブルにあった場所の口頭説明が不要

スマートフォンの位置情報を利用するため、トラブルに遭った場所の口頭説明が不要です。口頭では、正確な場所を伝える難しさや説明の手間があり、お客さまの負担となっていました。

本サービスは、旅先など見知らぬ土地でのトラブルや、トラブルに遭遇して慌てているときであっても、正確な場所をオペレーターが把握することができ、迅速なロードサービスの提供を実現します。

（2）トラブルの状況や各種要望を容易に伝達

口頭での説明が難しいトラブルの状況を、スマートフォンの写真撮影で補足することが可能です。送信していただいた写真は、レッカー作業に必要な人員・装備の確認に役立ちます。

(3) レッカー車の位置情報・到着時間がタイムリーにわかる

お客様の場所へ向かうレッカー車の位置情報・到着時間をスマートフォンに表示します。これにより、お客様は、レッカー車が到着するまで安全な場所でお待ちいただくことができます。

また、レッカー車がいつ到着するかわからない状況でお待ちいただく不安感やイライラを軽減することが期待できます。

※本サービスは、位置情報の共有が可能な提携レッカー事業者が出動した場合のみ提供します。

4. 今後について

当社とプライムアシスタンスは、今後もお客様に寄り添い、最適なサービスをご提供できるよう、事故時の対応品質の向上に取り組んでまいります。

当社は、デジタル技術を活用することで、サービスの利便性向上を図り、お客様一人ひとりの安心・安全な生活をサポートすることを目指してまいります。

以上

【別紙】「ロードアシスタンス Web 手配サービス」の使い方

①専用 Web サイトにアクセス

【安全確保のお願い】

現在安全な場所にいらっしゃいますか？
まずはご自身の安全確保をお願いいたします。
けが人がいる場合は救助を優先してください。
高速道路上でのトラブルなど危険な場所の場合は以下「今すぐスタッフを呼ぶ」ボタンを押し、次の画面の右上のヘルプボタンからお電話でご連絡を承ります。

平均3〜5分ほどで入力完了します。

今すぐスタッフを呼ぶ

受付内容をもとにスタッフが手配します。
対象スタッフが出勤時は到着までの軌跡をリアルタイムでご確認いただけます。

日時を指定して予約する

②トラブルの内容を選択

お車の状況

トラブルが発生した日時・気づいた日時 **必須**

先ほど・今しがた（今日）
 昨日の午後
 昨日の午前
 上記以前

お車の状況を選択

- バッテリー・エンジン関連
- パンク
- 事故
- 落輪・乗り上げ
- 燃料切れ
- カギのトラブル
- その他

もどる

③GPS 情報から表示された現在地を確認

住所または店舗名で検索

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 2丁目7-1 小田急第一生命ビル 9F

決定
もどる

④必要事項を入力

お客さま情報

コールセンターやスタッフからのご連絡、ご契約の確認に必要なため、以下の情報を教えてください。

お名前（カナ） **必須**
※姓と名の間にスペースを入れてください。

入力例：ソンボ タロウ

連絡のとれる電話番号 **必須**

入力例：09012345678

ご契約者様との関係 **必須**

本人
 家族
 知人
 従業員
 その他

トラブル車両のナンバープレート情報 **必須**
(カナ・英数字)

⑤手続きが完了

ご要請を承りました。

向かうスタッフが決まったらご連絡いたします。
※追加でご案内・ご確認することがある場合はオペレーターからご連絡いたします。

SMS
または
TEL

スタッフ到着まで安全な場所で画面を閉じてお待ちください。

要請キャンセル・ヘルプ

⑥レッカー業者の現在地や到着時間の確認が可能

45分後 08:45到着予定

到着予定時間は最短ルートによる目安です。対応する車両が通行できるルートや道路状況によって前後しますのでご了承ください。
<対応PT会社名>のスタッフが向かいます。スタッフ到着時はお車付近でお待ちください。到着予定の約5分前にSMSで通知します。

要請キャンセル・ヘルプ