

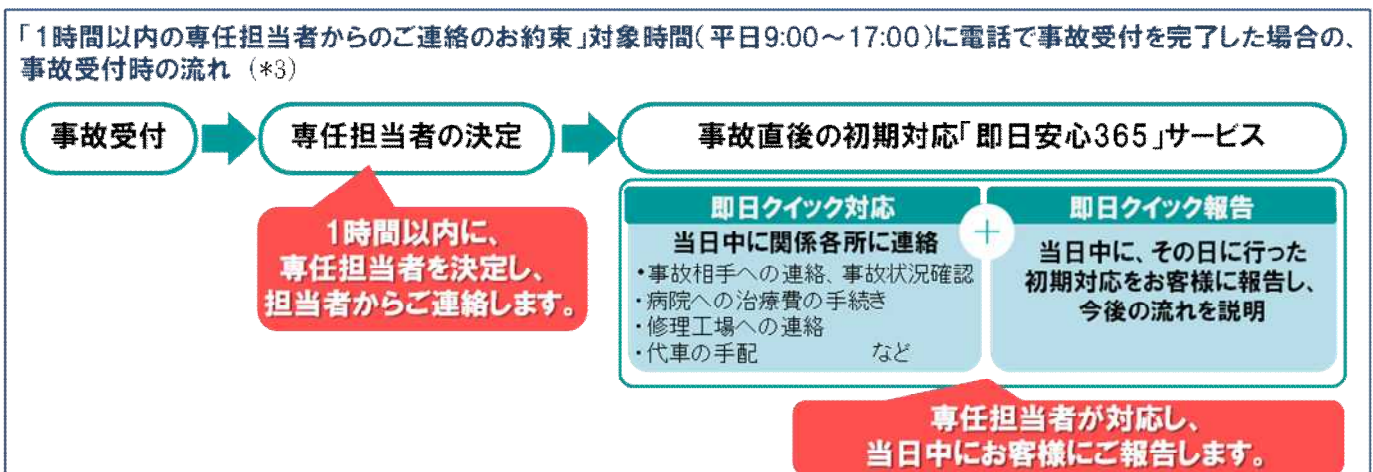
2012年10月9日

自動車保険では、事故受付後「1時間以内」に専任担当者からご連絡します。 ～ソニー損保は、提供するサービスの内容だけではなく「時間」もお約束します。～

ソニー損害保険株式会社（東京都大田区、代表取締役社長：山本 真一、以下「ソニー損保」）は、自動車保険での事故解決サービス提供にあたり、事故後の先行き不透明感によるお客様の不安を解消できるよう、事故受付後に専任担当者からお客様にご連絡するまでの時間をお約束しています。

2012年9月までは、事故受付後3時間以内に専任担当者からご連絡するとお約束していましたが、2012年10月1日からは「1時間以内」でのご連絡をお約束することにしました。これは、お客様の事故後の不安を一刻でも早く解消できるよう、「事故受付」「専任担当者の決定」「専任担当者からのお客様へのご連絡」の各オペレーションを見直したことにより実現したものです。（*1）

ソニー損保では、お客様の万一の事故時に提供するサービスについて、内容だけではなく時間も事前にお約束することが、お客様に安心してカーライフをお過ごしいただくための一助となると考えています。そのため事故受付以降に提供するサービスとして、「事故受付後1時間以内の専任担当者からのご連絡」に加え、「事故受付当日中の初期対応とその結果のご連絡（＝「即日安心365」サービス）（*2）」もお約束しています。



今後も、より迅速で高品質な事故解決サービスの提供を目指すとともに、内容や時間をお約束できるサービスを充実させていくことで、お客様にさらに大きな安心を提供できるよう、引続き取組みを進めます。

<本文の注記>

（*1）平日（月～金）9:00～17:00の間にお電話での事故受付を完了した場合が対象です。なお、ご契約者が連絡日時を指定された場合や自然災害などでやむを得ない場合などは、対象外としています。

（*2）0:00～20:00に事故受付が完了した、当社が示談交渉できる賠償（対人・対物）事故が対象です。

（*3）図は一例で、事故受付時の状況により変更が生じる場合があります。なお、事故連絡は24時間365日受付ています。