

LINEの無料通話を活用した事故連絡や顧客支援の開始

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 北沢 利文、以下「当社」)のグループ会社である東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社(代表取締役社長 太田征宏、以下「INTAC」)は、お客様対応品質向上を目的に、LINEの法人向けサービス「LINE カスタマーコネク」の「LINE to Call」機能を、お客様向けサービスとして2018年4月中旬に導入することをお知らせいたします。

1. 背景

現在INTACは、自社のお客様に加え、当社の海外旅行保険にご加入いただいたお客様に対し、海外旅行中の事故受付やアシスタンスサービス等を提供しておりますが、海外現地の通信事業者の都合等で一部お客様から「ダイヤルしてもつながりにくい」「音声がかえりにくい」などの改善要望が寄せられておりました。

また、若年層・中年層のお客様を中心に、LINEの無料通話で連絡したいというご要望が年々増加しており、普及率が高いLINEを導入することにいたしました。

2. 概要

INTACは2018年4月より、LINEの法人向けサービス「LINE カスタマーコネク」を導入し、「LINE to Call」機能をお客様からの通信手段として活用いたします。

「LINE to Call」機能とは、ウェブサイトには設置したボタンやリンクからIP電話に接続し、ユーザーの料金負担無しに通話対応ができる機能です。本機能の導入によって、INTACのLINE公式アカウントのトーク画面上や、当社Webページ等にワンタッチで通話発信できるボタンを設置し、お客様にクリックいただくことでIP電話に接続、海外旅行先からINTACと無料通話ができるようになります(パケット通信料はお客様負担となります)。

これにより、繋がりにくいといったご不便を解消し、スムーズな事故受付やアシスタンスサービスのご提供が可能となり、お客様対応品質の向上に繋がるものと考えています。

なお、当社の海外旅行保険ご加入者向けサービスとしては、2018年6月中旬より開始予定です。

3. 今後のサービス展開

2018年夏以降、LINEのチャット機能でテキストメッセージやワンタッチ通話発信ボタンのお客様への送信や、テキストだけでなく、画像、スタンプ、添付ファイル、位置情報等の送信を実施する予定です。チャット機能により、お客様からの照会に文字情報でお応えするだけでなく、位置情報をお送りすることで、お客様の現在地から医療機関までGPSでご案内することも可能になります。

加えて、保険金請求書などの請求手続きに必要な書類もLINEのチャット機能を活用してお客様に送信することなども検討しています。

当社およびINTACは音声通話以外のコミュニケーションにより、お客様にお届けする情報の質・量・スピードを変化させることでこれまでにはない利便性の向上、付加価値提供を実現してまいります。

(参考)LINE 無料通話でのご連絡方法について

- ① QRコードから専用サイトにアクセス(※)
- ② 専用サイトの画面に設置されている「オペレーターと話す」ボタンをタップ
- ③ メッセージに沿って「発信」ボタンをタップすれば、海外からでも接続可能です。

(※)LINE アプリからの接続はできません。



(画面はイメージです)

以上