

2021年11月24日  
損害保険ジャパン株式会社  
株式会社プライムアシスタンス

## 次世代ロードサービスシステムの開発

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）と株式会社プライムアシスタンス（取締役社長：大木 雅人、以下「プライムアシスタンス」）は、コネクティッドカー（※）時代を見据え、デジタル技術を活用した次世代ロードサービスシステムを開発中で、2021年10月から実証実験をスタートしました。なお、手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは損害保険業界初めての導入となります。

※ICT 端末としての機能を有する車両のことをいいます。センサーにより取得した車両の状態や周辺の状態を送信し、送られた情報を収集、分析することができます。

### 1. 背景

近年のデジタル化の加速により、自動車業界においてもコネクティッドカーやスマートフォン等のデジタルデバイスを接点とした顧客体験の向上が求められています。そこで、損保ジャパンとプライムアシスタンスは、万が一の事故の際に優れたロードサービスの提供を実現すべく、以下の課題解決に向け、本システムの開発を行っています。

- （1）電話連絡によるレッカー車の手配は、お客さまが口頭で場所や状況を説明しなければならないため、お客さまの置かれた状況を理解するのに、時間や手間がかかる場合があること
- （2）お客さまから「いつレッカーが到着するかわからず、路上で待ち続けるのは不安だった」といった声をいただくことがあり、レッカー車の到着時間がわからないことがお客さまの不安感を増大させる一因になっていること

### 2. 開発システムの概要

本システムは、スマートフォンの操作のみ（事前のアプリインストール不要）で、口頭で説明することなくレッカー車の手配を可能にし、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に把握することを実現しました。

本システムの特長は以下のとおりです。

#### （1）トラブルに遭った場所の説明が不要

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。本システムは、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時であっても、正確な場所を伝えることができ、迅速なロードサービスを提供します。

## (2) トラブルの状況や各種要望が容易に伝達

口頭での表現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。また、レンタカーや移動手段等に関する要望も、スマートフォン操作で完結します。送信していただいた写真は、その後の事故対応でも事故原因の確認等に利用することで、一貫したサービスをお客さまに提供します。

## (3) レッカー車の位置情報・到着時間がタイムリーに分かる

お客さま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、お客さまは、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。

(本サービスは通信環境等の条件によって提供できない場合があります。)

### <画面イメージ>

お客さまによるスマートフォン操作が完了すると、ロードサービスの手配を行います。



## 3. 今後について

SOMPOグループの「”安心・安全・健康のテーマパーク”」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現するというパーパス実現に向けて、損保ジャパンとプライムアシスタンスは、今後もデジタル技術を活用したソリューションと社員による親切丁寧な対応を融合することで、事故・故障直後のお客さまへ、より早く、より安心できるサービスをお届けします。

来るコネクティッドカー時代に合わせ、トラブル発生直後からシームレスにロードサービスを提供するなど、さらなるデジタルトランスフォーメーションを目指してまいります。

以上