

# 自動車保険は、「やっぱり」 損保ジャパン。

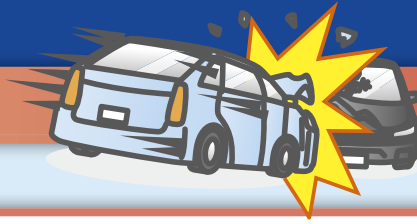
24時間365日\*どんなときも迅速に、  
親身になって対応します。

これからも、安心と安全をご提供できるよう  
努力していきます。ご期待ください。



# 損保ジャパンは、お客さまの声にお応えし、代 解決まで『保険のプロ』として、迅速にお客さま

事故発生



## 事故発生時

お客さまの声



「24時間365日」といっても、事故受付だけなんて・・・  
土日だって、修理工場や病院への連絡などはやって欲しい！

### 24時間365日途切れることのない安心！

意外と多い休日や夜間の事故。損保ジャパンの夜間・休日の  
事故対応は事故受付ではありません。  
夜間・休日の対応力こそ、損保ジャパンの「安心」です！

実に60%以上の事故が  
夜間・休日に発生してい  
ます。

平日  
日中の  
事故

夜間・  
休日の  
事故

※損保ジャパン調べ

## 夜間・休日の事故対応サービス

損保ジャパンでは、夜間・休日でも「24時間365日初動対応サービス」で、事故直後のお客さまの不安を解消し、  
安心をお届けします。

### 安心の「24時間365日初動対応サービス」

お客さま側

保険対応の可否判断

事故解決のアドバイス

代車の手配

修理工場のご紹介

修理工場への連絡

病院への連絡

相手方側

事故受付の連絡

修理工場への連絡

病院への連絡

代車の手配

損保ジャパンでは、18か国語による通訳サービス\*、耳や言葉の不自由なお客さまに向けた手話通訳会社を通じての事故受付および夜間・休日の事  
故対応サービスができます。事故の相手が日本語を話せない場合も安心です。

\*対応言語：英語・中国語（北京語）・韓国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・マレー語・タガログ語・ネパール語・ミャンマー語・クメール語・  
ポルトガル語・スペイン語・フランス語・ドイツ語・イタリア語・ロシア語・モンゴル語

※夜間・休日の「24時間365日初動対応サービス」は、損保ジャパンから積極的に初動対応を提案し、お客さまのニーズを引き出して対応しています。ご契  
約内容や事故状況により、対応させていただく内容が異なります。

※事故の発生状況などによってはご連絡まで一定の時間を要する場合があります。また、自然災害発生時や事故の相手方のご都合、病院などの関係機関の  
事情により、翌日以降の対応とさせていただく場合があります。

### ■ 土日イメージ

	損保ジャパン	土日は「事故受付」のみの 保険会社の場合
土曜日	事故発生 事故受付	事故発生 事故受付
日曜日	初動対応サービス	
月曜日	月曜日まで お待たせすることなく、 対応を実施します。	相手方への 初回連絡など

### ■ 平日夜間イメージ

	損保ジャパン	土日・平日夜間は「事故受付」のみの 保険会社の場合
平日夜間	事故発生 事故受付	事故発生 事故受付
	初動対応サービス	
翌日	翌日まで お待たせすることなく、 対応を実施します。	相手方への 初回連絡など



損保ジャパンの事故受付は、もちろん、**日本全国 24時間×365日**

# 理店とともに、自動車事故発生から まへ安心と納得をお届けします。

## 示談交渉

### 示談交渉時



お客さまの声

事故対応は専門家に任せたい。  
でも、自分の意見も聞いて欲しいし、  
事故解決までの過程をわかりやすく  
説明して欲しい！

## 「ご契約の代理店」と「損保ジャパン」 “保険のプロ”が納得の事故対応！！



事故は人生の中で何回もあうものではありません。  
損保ジャパンは、お客さまの声にお応えし、“プロ”の  
事故対応で、お客さまの立場に立ち、お客さまの不安や疑  
問を一つずつ解消し、迅速に解決へと導きます。

### 経験豊富なスタッフと全国を網羅する保険金サービス網

損保ジャパンには、お客さまの立場に立ち、さまざまな事  
故を解決してきた豊富な経験があります。「ご契約の代理店」  
と「保険金サービス課」のスタッフが協力して、あらゆる  
事故に対応します。

日本全国を網羅する保険金サービス網で、旅行先など遠方  
での事故も、解決までサポートします。

日本全国の安心  
の事故対応網

47都道府県  
約300か所



※2018年4月現在

### すべてのお客さまに「まごころ」をこめた事故対応サービスの提供 ～SCクレドの実践～

損保ジャパンには、『すべてのお客さまに「まごころ」をこめて』で  
始まる「SCクレド」と題された小さな冊子があります。

「SCクレド」は、保険金サービス部門で働く社員がお客さまに  
「まごころ」をこめたサービスを行うための心の信条(クレド)を  
明文化したものです。

すべての社員が「SCクレド」をもとに一人ひとりのお客さまへ「心  
をこめた」対応を行い、代理店とともに、より一層お客さまにご満足  
いただけるサービスを追求してまいります。



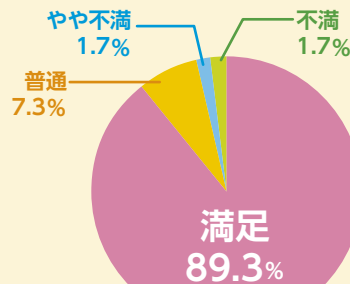
## 解決

### 事故解決時

損保ジャパンの事故対  
応は約9割のお客さま  
に、「ご満足」\*いただい  
ています！

#### お客さまアンケート結果

事故にあわれたお客さまへ保険金のお支払  
いの際にアンケートを送付し、事故対応サー  
ビスに対する満足度を調査しています。



※2019年4月結果

\*満足割合は、満足79.1%・やや満足10.2%の  
合計を表示しています。

#### ■お客さまの声

すべての質問に分かりやすく丁寧に教  
えてくださいました。電話の対応もこち  
らの様子を気にかけて話をしてくれて  
うれしかったです。事故をして慌ててい  
て、不安でしたが落ちつくことができました。  
ありがとうございました。

親身になって対応してくださり、心か  
ら感謝しております。こちらが気が動  
転してパニックになったり不安なとき  
その気持ちを受けとめ、わかりやすく  
親切に説明され迅速で冷静な連携対応  
してくださり、お仕事とはいえ、すばら  
しいです。

さらに！業界初！<sup>\*</sup>トラブル連絡も可能に！！LINEで便利なサービスはじめました



事故受付・事故対応サービスに  
LINEがご利用いただけます。

※2018年9月時点損保ジャパン調べ

LINE友だち  
登録は  
こちらから



事故サポートセンター

0120-256-110

※おかけ間違いにご注意ください。

# レッカーけん引や応急処置などのロードアシスタンスを 24時間・365日スピーディーにご提供します！

## ロードアシスタンス

24時間365日事故・故障・トラブル時も安心

すべてのご契約でご利用いただける高品質のロードアシスタンスをご提供します！

 **ロードアシスタンス専用デスク 0120-365-110** 24時間365日受付・対応 ●おかけ間違いにご注意ください。

### レッカーけん引 クレーン作業も対象！

修理工場などへレッカーけん引を行います(右記応急処置費用と合計で、1事故につき15万円限度\*とします。)



\*ロードアシスタンス専用デスクに事前連絡をしていただき、損保ジャパンの指定する修理工場などにレッカーけん引する場合は、無制限となります(限度額15万円は適用しません。)

◆15万円に相当するレッカーけん引距離の目安は、大手会員制ロードアシスタンス業者で普通乗用車をレッカーけん引する場合、約180km(基本料金・作業料金1時間程度を含みます。\*)となります(ロードアシスタンス業者、車種により異なる場合があります。)

### 応急処置

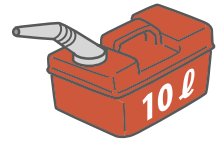
現場にて30分程度で完了する  
応急処置を行います。



### 燃料切れ時の給油サービス

燃料切れで走行不能となった場合に  
燃料をお届けします。

ご注意 1保険年度につき1回限り、  
最大10リットルまで無料となります。



## さらに

「代車等諸費用特約(30日型)」を付帯すると、  
レッカーけん引後に必要となる次の費用についても保険金をお支払いします！

車両保険のないご契約にも付帯可能!!



## JAF会員の皆さまには『JAF+ 損保ジャパンのロードアシスタンス』の充実したサポートをご提供します！

### JAF会員向け優遇サービス

- 1. 応急処置時の部品代・消耗品代を補償!**  
応急処置の際にかかった部品代・消耗品代を、1保険年度につき1回限り、4,000円限度にサービスします。
- 2. 燃料切れ時の給油サービスは年2回!**  
燃料切れ時の給油サービスが1保険年度につき2回まで対象となります。(JAF非会員の場合、1保険年度につき1回限り対象となります。)

ご注意 1. JAF会員としてのサービスを受ける場合には、事前にロードアシスタンス専用デスクにご連絡いただく必要があります。また、ロードアシスタンスをご利用の際にJAF会員証のご提示が必要となります(運転者または同乗者の方がJAF会員である場合に限り)。JAF会員としてのサービスを受けられなかった場合は、JAF非会員として取り扱います。  
2. 作業開始前までにロードアシスタンス専用デスクにご連絡なく、ご自身でJAF・業者などを手配された場合は、サービスの対象外となります。

### さらに-JAF提供サービスの利用が可能!

ロードアシスタンスでは対象外となる次のJAF提供サービスもご利用いただけます。

1. パンク修理
2. 雪道、ぬかるみ、砂浜などのため走行が困難な状態からの救援
3. タイヤチェーンの着脱

★このチラシは、損保ジャパンの自動車保険の概要を説明したものです。詳しい内容につきましては、取扱代理店までお問い合わせください。

## 損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1  
<連絡先> <https://www.sompo-japan.co.jp/contact/>

SOMPOグループの一員です。

【商品に関するお問い合わせ先】  
損保ジャパン 取扱代理店  
保険プラス 株式会社リンクソリューション  
<https://www.hokenplus.com/>

※ お問合せ・お見積りは下記サイトからどうぞ  
■ 損保ジャパン 個人自動車保険  
<https://www.nksj-car.com/>