2019年11月6日

各位

ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社
（コード番号：8729　東証第一部）

本日、ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社の100%子会社であるソニー損害保険株式会社が下記プレスリリースを行いましたので、お知らせします。

記

ソニー損害保険株式会社　プレスリリース（添付）

18言語に対応した「外国語事故対応サービス」等の提供開始

以　上

【お問合せ先】
ソニー損害保険株式会社　経営企画部　広報課　（電話：03-5744-0330）

ソニー損保

News Release

2019 年 11 月 6 日

18 言語に対応した「外国語事故対応サービス」等の提供開始

ソニー損害保険株式会社（代表取締役社長：丹羽 淳雄、本社：東京都大田区、以下「ソニー損保」）は、2019 年 11 月 5 日から、自動車保険の事故対応サービスについて、日本語以外の 18 言語でも対応する「外国語事故対応サービス」を開始しました。また、ロードサービスの手配や医療保険・火災保険の保険金請求手続などについても同様に、外国語でも対応できるようにしました。

近年、訪日される外国人観光客数は増加の一途をたどっており(*1)、これに伴い、外国人が関係した交通事故件数も増加しています(*2)。こうした中、当社では、当社ご契約者の事故の相手方が外国語での対応を希望されるケースが今後増えていくことなどを予想しています。

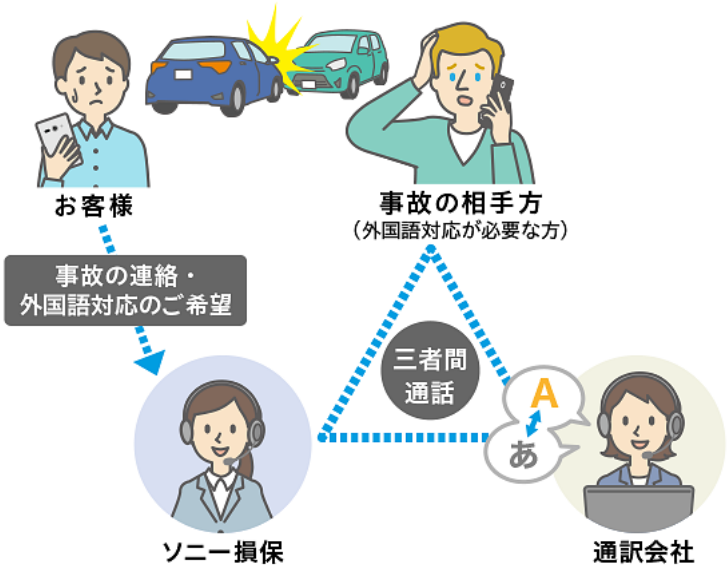
今回開始した「外国語事故対応サービス」をはじめとする外国語通訳サービスは、外国語対応が必要なお客様に対し、日本語での対応時と同等のサービスを安心して受けていただけるよう、当社が委託する通訳会社を介し、当社担当者とリアルタイムにコミュニケーションを図れるようにしたものです。

今後も、お客様に安心してソニー損保に事故対応をお任せいただけるよう、サービスのさらなる品質向上と拡充に向け、引続き取組みを進めます。

「外国語事故対応サービス」等の概要

■ 「外国語事故対応サービス」の概要

外国語を話す事故の相手方・当社担当者・通訳会社のオペレーターの三者が電話回線を同時接続することで、オペレーターを介し、相手方と当社担当者がリアルタイムにコミュニケーションが図れるようにします。



この違いが、保険を変えていく。FEEL THE Difference

■ 外国語通訳サービスの対象商品・サービス

自動車保険の事故対応サービス以外のサービスや手続きについても、各サービスの提供時間において、外国語での対応を実施します。

・自動車保険： 事故対応サービス、ロードサービス
・医療保険： 保険金請求手続
・火災保険： 保険金請求手続、住まいの緊急かけつけサービス

■ 対応可能な外国語

以下の 18 言語に対応します。（2019 年 10 月現在）
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・タガログ語・ネパール語・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・マレー語・ミャンマー語・クメール語・モンゴル語

(*1) 出典：日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数・出国日本人数データ」https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/
(*2) 出典：内閣府ウェブサイト　https://www8.cao.go.jp/koutu/taisaku/h30kou_haku/gaiyo/topics/topic05.html

当社では、損害保険事業を通じた価値創出、および、価値創出のための基盤強化を通じた、SDGs（持続可能な開発目標）の達成への貢献も目指しています。

本サービスにより主に貢献できる SDGs の目標

【報道関係からのお問合せ先】
ソニー損害保険株式会社 経営企画部 広報課　小原／青木　　Tel 03-5744-0330
〒144-8721 東京都大田区蒲田5-37-1 アロマスクエア11F ｜https://www.sonysonpo.co.jp/ ｜ https://twitter.com/sonysonpo_pr