

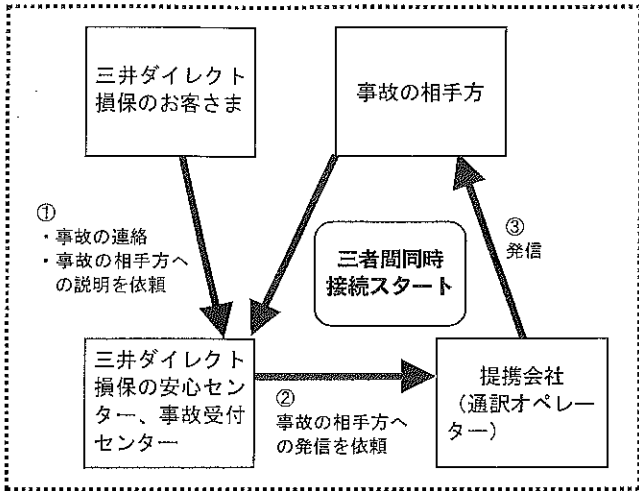


「多言語事故対応サービス」を開始

三井ダイレクト損保

訪日外国人との事故に対応

イメージ図



三井ダイレクト損保は、訪日外国人との自動車事故の増加に対応する「多言語事故対応サービス」を12月13日から通

14言語に対応可能

初期対応は9時～19時、365日

お客さま、事故の相手方、通訳を同時接続

販損保として初めて（2017年12月同社調べ）開始した。

訪日外国人は2006年約733・4万人から2016年には約3・3倍の約2403・9万人と増えている（日本政府観光局（JNTO））。そのため、自動車事故の相手方が、日本語でのコミュニケーションができないといった状況が想定される。

同サービスにより、同社のお客さまが事故を起こし、日本語以外の言語でのコミュニケーションが必要な場合でも、通訳を介在させることで円滑な事故対応を進めることが可能となる。

■概要

1. 対応時間
①初期対応（事故受付後の相手方等への連絡、

および対応結果のお客さまへの報告） 9時～19時（365日対応）

②事故の照会・相談 9時～17時（平日）

2. 対応言語

14か国語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、インドネシア語、タイ語、タガログ語、ベトナム語、ネパール語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ロシア語）