



2018年3月1日

～訪日外国人増加にともなう多言語サービスのニーズに対応～

英語、中国語、ベトナム語など15ヶ国語で事故対応サービス開始

共栄火災海上保険株式会社（本社：東京都港区1-18-6 社長：助川龍二）は、2018年3月1日から「15ヶ国語による事故対応サービス」を開始しました。

本サービスにより、事故当事者の方が日本語でのコミュニケーションが困難な場合であっても、通訳オペレーターを介して安心感のある円滑な事故対応を行います。

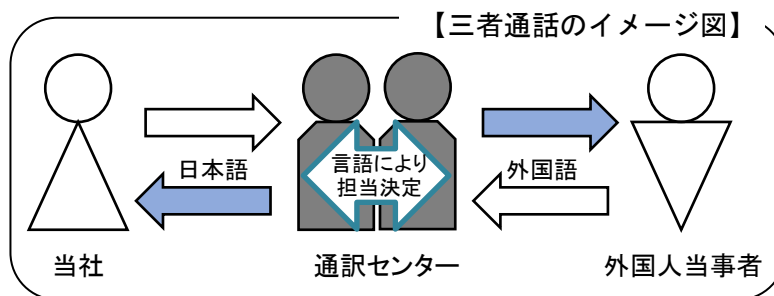
1. サービス開始の背景

訪日外国人旅行者数は2017年に2869万人にのぼり、今後もさらに増加していくことが見込まれる中、外国人の方が自動車事故等に遭遇するケースが増加しています。こうした状況を受け、多言語による事故対応サービスのニーズが高まっていました。

従来は必要に応じて個別対応を行ってきましたが、より高品質な事故対応の実現に向けて、15ヶ国語の電話通訳（三者通話）サービスを開始しました。

2. サービスの概要

事故受付および事故受付後の示談交渉、保険金お支払い手続き等の全般的な事故対応を、三者通話機能を用いて通訳オペレーターを介し、逐次通訳（話者の話を数十秒ごとに区切って順次通訳する方式）を行います。



(1) サービス開始日：2018年3月1日

(2) 対象言語：以下の15ヶ国語となります。

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

(3) 対象保険：全種目

3. 今後について

今後は15ヶ国語対応サービスを通じて、お客様や訪日外国人の方々の安心・安全の充実に努めてまいります。