

お客様サービス

ご契約者を対象とした各種サービス

ロードサービス

自動車保険では、お客様を24時間365日サポートする充実したロードサービスを提供しています。新規のご契約については、保険始期日前でも、お申込み手続きの後にお送りする「保険証券」または「保険契約引受のお知らせ」がお手元に届いた時点から、「応急作業サポート」「レッカーサポート」「宿泊・帰宅費用サポート」「ペット宿泊費用サポート」などのロードサービスがご利用いただけます。

スマートフォン向け無料アプリ

スマートフォンからの各種サービスのご利用をより快適にすることを目的に、スマートフォン向け無料アプリを提供しています。

■ ご契約者アプリ

もしもの時にソニー損保にすぐつながるツールとして、スマートフォン向け無料アプリ「ご契約者アプリ」を提供しています。知らない場所で事故・トラブルが起きても、GPSで取得した位置情報をご契約情報とともにソニー損保へ送信し、スムーズに事故受付担当のオペレーターと通話することができるほか、ロードサービスも迅速に要請することができます。ロードサービス要請後、サービススタッフの接近状況を画面上で確認することが可能です。

☞ダウンロード方法やご利用方法は、ウェブサイト(<https://app.sonysonpo.mobi/capp030.html>)をご確認ください。

「手話・筆談サービス」

耳や言葉の不自由なお客様と当社担当者が、手話・筆談サービスを提供するオペレーターを介して、リアルタイムにコミュニケーションを図れるサービスを提供しています。

☞手話・筆談サービスについては、6ページをご参照ください。

セコム事故現場かけつけサービス

自動車保険では、ソニー損保への事故連絡時にご依頼いただければ、セコムの緊急対処員が現場に急行します。セコムの緊急対処員がお困りの点・事故の状況などのヒアリングや、カメラで現場の記録を行い、最も不安を感じる事故発生直後にお客様のそばでサポートします。このサービスのご利用に、追加費用はかかりません。

■ GOOD DRIVEアプリ

AIを活用したスマートフォン専用の運転特性連動型の自動車保険「GOOD DRIVE」で利用する、運転特性データを計測するためのアプリです。

☞GOOD DRIVEについては、6ページをご参照ください。

「外国語事故対応サービス」等の提供開始

外国語対応が必要なお客様に、日本語での対応時と同等のサービスが提供できるよう、日本語以外の18言語で対応する外国語通訳サービスを提供しています。

☞外国語事故対応サービスについては、6ページをご参照ください。

提携修理工場ネットワーク

ソニー損保の自動車保険をご契約いただいているお客様は、万が一の際、大切なお車の修理に、全国約410カ所のソニー損保の提携修理工場「S・mile工房（スマイル工房）ネットワーク」をご利用いただけます。

スマイル工房は、ソニー損保が定めた「規模や資格」「設備」「お客様に満足いただくためのサービス」を中心とした細かい選定基準をクリアした、高い技術をもつ修理工場です。「無料引取サービス」「修理期間中の無料代車提供サービス」「無料納車サービス」「修理箇所ワンオーナー永久保証サービス」などのサービスを提供します。



「スマイル工房」の看板

■スマイル工房以外の提携修理工場ネットワーク

■ヤナセ ザ・ボディショップネットワーク

輸入車にお乗りのお客様は、事故によるお車の修理の際、ヤナセの車両板金塗装ネットワークで、スマイル工房と同様のサービスをご利用いただけます。

■ガラスピット

自動車ガラスのみの交換・破損修理には、旭硝子グループのガラスピットをご利用いただけます。部品代や工賃が通常より割引になることや、小さなヒビであれば補修（応急修理）で対応できるというメリットがあり、その結果、修理費が安くなり、保険を使わずにすむ可能性があります。

■提携修理工場の情報をウェブサイトで公開

ソニー損保の提携修理工場の情報はウェブサイトで公開しており、住所等でお客様のお住まいの近くにある修理工場を検索することができます。^(※1)

(※1)ソニー損保の提携修理工場は、随時更新しています。

■テュフ ラインランド ジャパンの認証を取得した修理工場との提携を推進

第三者検査機関のエキスパートとして世界的な実績を持つテュフ ラインランド グループの認証を取得した「TÜV BP認証工場」との提携を推進しています。

昨今の修理工場には、先進安全装置を搭載した自動車を適切かつ確実に修理できる高度な技術に加え、環境への配慮、顧客満足の追求など、幅広い領域において高い水準でのサービス品質の提供が求められており、こうした要請に応え、お客様に安定的に高品質な修理サービスを提供するための取組みです。

ご契約者優待サービス

ソニー損保で自動車保険や医療保険、火災保険にご契約いただいているお客様を対象に、優待サービスを提供しています。

■クラブオフサービス

レンタカーやカー用品、駅・空港の駐車場のほか、レジャー施設・日帰り入浴施設など、カーライフに関連するさまざまなメニューを優待価格でご利用いただけます。また、国内外の宿泊施設やグルメチケットなどの割引サービスなども

提供しています。さらに、ご契約が2年目以降となるお客様は、クラブオフのVIP会員向けのメニューを年会費無料で利用することができます。

健康や医療に関するサービス

入院実費型の医療保険ZiPpi(ジッピ)にご契約いただいているお客様を対象に、付帯サービスを提供しています。

■セカンドオピニオンサービス

無料でセカンドオピニオンが受けられるサービスです。電話でお客様の病状などを伺い、総合相談医との面談を手配します。また、総合相談医が面談の結果、より高度な専門性が必要と判断した場合は、お客様の病状等に合わせて優秀専門臨床医を紹介します。

■医師へのWEB相談サービス

専用サイトから、匿名で医師に健康相談ができるサービスです。医師が朝9時～24時までスタンバイし、平均30分以内に回答します。また、専用サイトでは過去のQ&Aが閲覧可能なため、同じ状況や症状の人の相談内容を参考にすることもできます。

住まいに関するサービス

新ネット火災保険にご契約いただいているお客様を対象に、住まいのトラブル時に役立つ付帯サービスを提供しています。

■住まいの緊急かけつけサービス

「住まいの緊急かけつけサービス」をご用意しています。ご契約のお住まいの水まわりや鍵にトラブルが発生したときに、専門スタッフがかけつけて応急処置を行います。ご依頼は24時間365日で受け付けます。



海外旅行先での病気に関する相談サービス

海外旅行保険にご契約いただいているお客様を対象に、付帯サービスを提供しています。

■24時間日本語医療相談サービス

海外旅行先での病気に関する心配事を、24時間365日、医師や看護師、保健師に電話で相談することができます。旅行先での急な発熱といった、病院に行くべきかどうかの判断が難しいときなどに、症状に合わせて的確なアドバイスを提供します。

☞ 各サービスのご利用にあたっては、ご契約時にお送りするサービスガイドや以下ウェブサイトをご確認ください。

なお、各サービスは提携会社が提供しています。

- ・ロードサービス(<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/rsv/arsv000.html>)
- ・提携修理工場ネットワーク(<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/solution/asol005.html>)
- ・ご契約者優待サービス(<https://www.sonysonpo.co.jp/auto/benefits/abnf000.html>)
- ・健康や医療に関するサービス(https://www.sonysonpo.co.jp/md/m_bnf000.html)
- ・住まいの緊急かけつけサービス(https://www.sonysonpo.co.jp/share/pdf/fire/sumai_rules_20181001.pdf)
- ・24時間日本語医療相談サービス(https://www.sonysonpo.co.jp/share/pdf/travel/24jpmr_rules.pdf)