

2021年7月30日

少額短期保険初！6カ国語スマホ申し込みと同時通訳電話の導入

=日本語が不自由な外国人の保険加入や事故時の不安を解消=

大東建託グループの少額短期保険ハウスガード株式会社(以下ハウスガード、本社:東京都港区、代表取締役社長:加科 真)は、7月30日より、少額短期保険業界で初めて^{※1}6カ国語^{※2}対応のスマートフォン完結型保険申し込みと、3者間同時通訳電話受付体制を導入します。

※1 当社調べ

※2 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語

■ 6カ国語対応の経緯

現在、大東建託グループの大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の外国人入居率は全体の約2%で、そのうちハウスガード火災保険加入率は約21%となっています。

ハウスガードでは、外国人の保険契約に係る不安を解消することに加え、コロナ禍で求められる非対面・非接触型サービス、確実な重要事項説明実施と契約者理解、申込書チェックなど、サービス利便性の向上、保険事務作業の合理化を目指し、多面的なDX技術の導入を検討してきました。

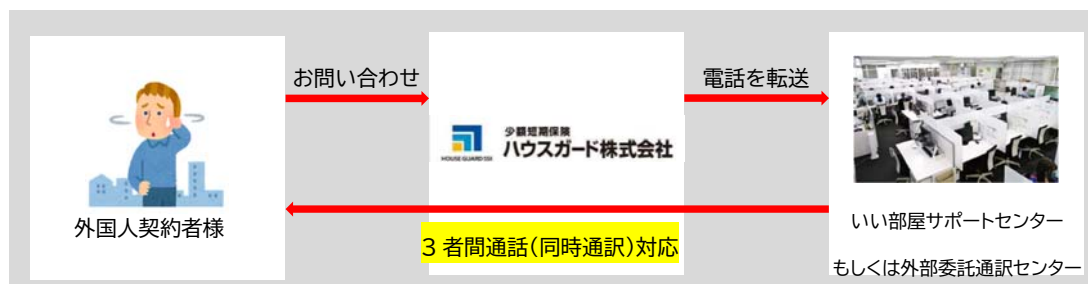
これまで大東建託グループでは、お部屋探しなどさまざまな場面で6カ国語対応を進めてきましたが、今回ハウスガードでは、6カ国語に対応するスマホ完結型の保険申し込みから各種問い合わせ・事故時対応体制を構築しました。



スペイン語(イメージ)

■ 3者間同時通訳の導入

スマホでの保険加入だけでなく、日常の各種問い合わせや事故時の対応までを6カ国語で対応することで、日本語に不安を持つ外国人をサポートします。外国人契約者がハウスガードのコールセンターに電話をすると、その内容に応じていい部屋サポートセンター^{※3}もしくは外部委託通訳センター^{※4}を介した同時通訳のもと、お客様の母国語でスムーズにコミュニケーションをとることができます。



※3 大東建託グループの入居者専用窓口。6カ国語対応が可能。

※4 6カ国語含む約20カ国語対応が可能。