

PRESSRELEASE

< 報道関係各位 >

2016 年 2 月 17 日
株式会社プレステージ・インターナショナル

**コンタクトセンターを経由しないネット型ロードサービス
提供開始のお知らせ**

～ロードサービス出動要請に関するビジネスモデル特許を取得～

株式会社プレステージ・インターナショナル(本社：東京都千代田区麴町、代表取締役：玉上 進一)は、運転時の緊急事態に、スマートフォンアプリからロードサービス要請を受け付け、出動可能なフィールドスタッフを自動的に割り出して出動手配を行うサービス「プレミアムアシスト・ダイレクト」を開発し、ビジネスモデル特許(特許第 5828882 号)を取得しましたのでお知らせいたします。

当社は、損害保険会社、自動車メーカー、自動車ディーラーなどを主なお取引先とし、それら企業のお客さまであるエンド・ユーザー（被保険自動車の所有者、自動車購入者など）からの緊急要請に対応して、24 時間年中無休の顧客コンタクト業務および、ロードサービス提供を行ってまいりました。

しかし近年、自動車保険にロードサービスが付帯するようになり、ロードサービスの認知および利用率が高まっている一方で、大雪などの天候不良時にロードサービスの要請が集中した場合、コンタクトセンターにつながらないという事態も発生しております。エンド・ユーザーを問題解決に導くことを経営理念としている弊社としては、このような課題をテクノロジーで解決できないかと考え研究開発を進めてまいりました。

近年のスマートフォンやアプリの普及からも、電話よりもネットでのやりとりを好まれる利用者に対して、コンタクトセンターを経由しないネット型のロードサービス(プレミアムアシスト・ダイレクト)の需要は非常に高いと考え、お客さまの運転時の緊急事態における課題解決に大きく貢献できることと期待しています。

■特許取得内容

業務要請システム、業務要請サーバー及び業務要請プログラム

■特許取得サービス概要

- ・名称 プレミアアシスト・ダイレクト
- ・特許取得日 2015 年 10 月 30 日
- ・サービス提供先 損害保険会社、カーディーラー 等
- ・サービス利用フロー

(1) スマートフォン（アプリ）からの要請

従来のロードサービスではトラブルの場所、内容そして契約の確認をコールセンターのオペレーターが電話で行う必要がありましたが、新しいシステムは利用者がスマートフォンのアプリに沿ってタッチするだけで、GPS 位置情報、トラブル内容、契約（車両）情報等をサーバーへ送信し、コンタクトセンター（オペレーター）を介さずにサービスの要請を受付けます。



- (2) 出動スタッフの自動手配
サービスの受付け後、システムは契約番号または車両番号等で契約確認を行い、トラブル内容と利用者の位置から最適な出動隊員を選出。隊員のタブレット端末へ出動情報を送信し、出動を指示します。利用者へは出動の手配が完了した旨を報告するとともに、駆け付ける隊員の位置をアプリに表示し到着予定時間を提供します。
- (3) API の開放
弊社のロードサービスを利用する損害保険会社や自動車メーカー向けにプレミアアシスト・ダイレクトの API を公開し、自動車保険契約者や自動車オーナーがスマートフォンのアプリから利用できるネット型のロードサービスを展開してまいります。

【従来のフロー】



【プレミアアシスト・ダイレクト 利用フロー】



<プレステージ・インターナショナルについて>

プレステージ・インターナショナルは、クレジットカード会社や損害保険会社と提携することで、BPO 事業の基盤を作りました。現在、5つの主要事業である、ロードアシスト事業、プロパティアシスト事業、インシュアランス BPO 事業、ワランティ事業、カスタマーサポート事業（その他派遣、IT ソリューション事業）を展開していますが、全ての事業が「困った人に耳を傾け、解決に導く」という創業当時の想いを受け継いでいます。