

お客さまの安心を支えるサポート窓口へ素早くつなぐビジュアル IVR を、 東京海上日動火災保険の Web サイトに導入 ～事故・故障・災害等の連絡窓口を「見える化」～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、[東京海上日動火災保険株式会社](#)（本社：東京都千代田区、取締役社長：広瀬伸一、以下 東京海上日動）の Web サイトに、各種お手続きに必要なメニューを集約、可視化するビジュアル IVR「[VisualMenu](#)®」を導入し、2019年12月18日より提供を開始いたしました。

■お客さまの万が一に安心を届けるサポートを「見える化」

このたび、ビジュアル IVR「[VisualMenu](#)®」を導入することにより、お客さまが使用する各種メニューを「自動車の事故連絡」、「レッカー手配連絡」、「火災、災害、傷害等の事故連絡」に集約して表示させ、各種サポートの「見える化」を図ります。

また、「電話の混雑状況」を表示させることで、お客さまが、「事故」や「レッカー手配」などについてコールセンターへ保険金請求のご連絡を行う際、ご自身の状況やニーズに合わせて、電話、インターネットのいずれかで連絡するかを分かりやすく選択できるようになります。

< 自動車の事故連絡 >

< 故障/レッカー窓口 >

< 車輦以外の窓口 >

< 混雑状況一覧 >

時間帯	月	火	水	木
00:00 ~ 08:00	●	●	●	●
08:00 ~ 11:00	●	●	●	●
11:00 ~ 16:00	●	●	●	●
16:00 ~ 22:00	●	●	●	●
22:00 ~ 23:55	●	●	●	●

「VisualMenu」は、東京海上日動の Web サイトトップページから利用いただけます。

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

< スマートフォンをご利用のお客さま >



< パソコンをご利用のお客さま >



* 画像はイメージです。実際の画面と異なる場合がございます。また、VisualMenu の混雑状況一覧は状況に応じて非表示になる場合がございます。

KDDI エボルバは、今後も、従来のコールセンターサービスに加え、CX（カスタマーエクスペリエンス）を高めるオムニチャネルソリューションの提案、提供により、企業とお客さまの次世代リレーションシップを実現してまいります。

以上

「VisualMenu」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6161141 号）。その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。