

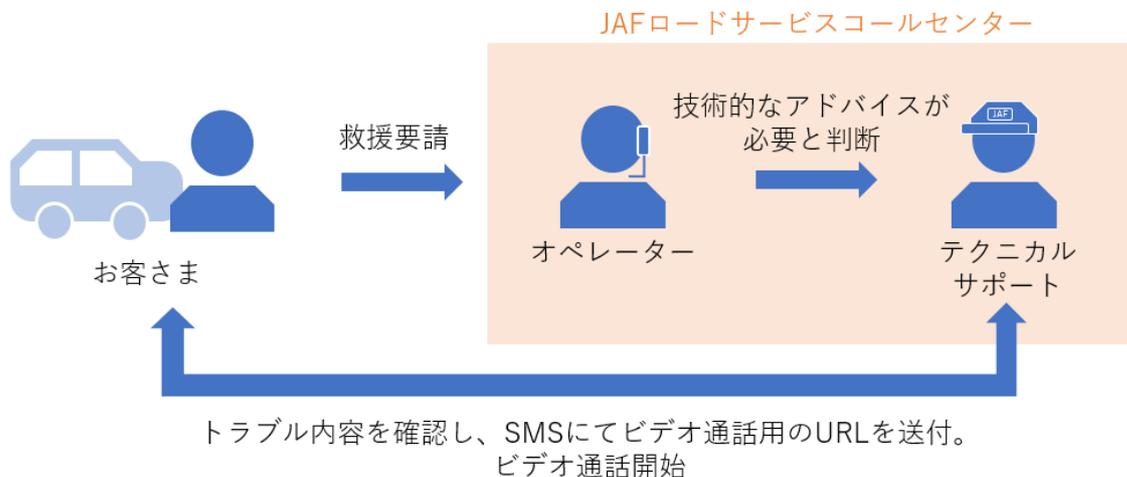
いまやロードサービスもオンラインの時代！？ 日本初、オンラインで車のトラブルを解決する ビデオアドバイザリーロードサービス開始

JAF（一般社団法人日本自動車連盟 会長 坂口正芳）は10月1日（土）より、お客さまからのクルマの救援要請に際し、現場へ向かわずオンラインで解決する「ビデオアドバイザリーロードサービス」を開始します。

■日本初！お客さまの車のトラブルをオンラインで解決するサービス*1を開始！

このたびサービスを開始した「ビデオアドバイザリーロードサービス」とは、お客さまからの救援要請のお電話をいただいた際、言葉ではなかなか伝えづらい症状やパネルの表示をオンライン（ビデオ通話）でつなぎ正確な現象を把握。的確にアドバイスし、速やかに解決につなげることを目的としています。

お客さまから電話で救援要請の連絡をいただいた際、内容をお伺いするなかで、映像による確認をおこなうとより適切なアドバイスが可能と判断された場合に、JAFより通話中のお電話番号*2宛てにSMSにてビデオ通話用のURLを送付いたします。そのURLをタップするとビデオ通話が開始されます。ビデオ通話にて対応するのはすべて現場でロードサービスを経験した職員のため安心です。



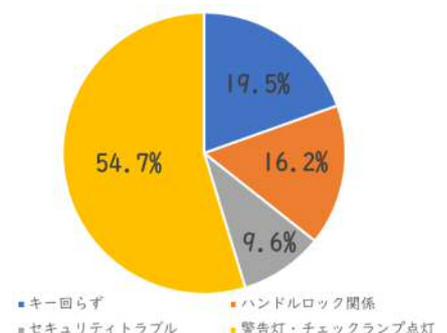
※1…JAF 会員限定のサービスです。会員でないお客さまはご利用いただけません。

※2…ビデオ通話のため、対象はスマートフォンと一部タブレットのみとなります。

■電話ですぐにトラブル解決！ お客さまをお待たせする時間の短縮に

2021年度に実施したJAFのロードサービス救援要請のうち、約14,000件がハンドルロックなど現場へ向かいお客さまをお待たせせず解決できるものでした。これをオンラインで解決させることで他の救援要請にサービスカーを配置することができ、お客さまをお待たせする時間を

2021年度ロードサービス実施件数
オンラインで解決できる可能性が高いトラブル内訳



短縮することができます。

また、お電話ですぐに解決できるため、JAF を待たずにすぐに次の目的地へ移動いただくことが可能になり、予定していたスケジュールの遅延を最小限に抑えることができます。

JAF はこれからもお客さまの安心・安全なカーライフのため、さまざまな企画を実施してまいります。

【参考】JAF ロードサービスとは？

<https://jaf.or.jp/common/about-road-service/contents>

一般社団法人 日本自動車連盟 広報課

Tel : 03(3578)4920 Fax : 03(3578)4912 Mail : koho@o3.jaf.or.jp URL : <https://jaf.or.jp/>
〒105-0012 東京都港区芝大門 1-1-30 日本自動車会館