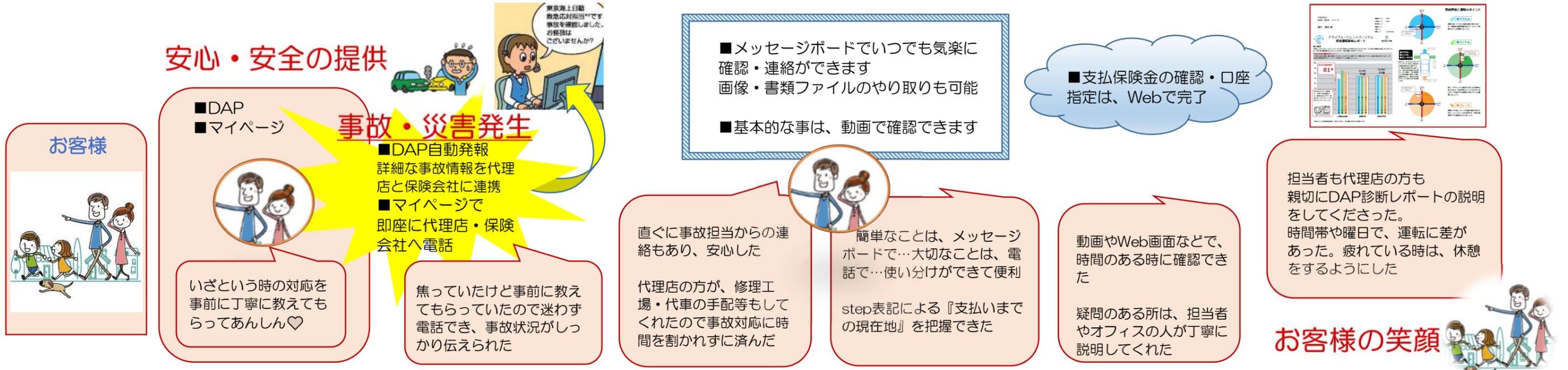


保険のスクラム(スクラム株式会社)における損害サービスの流れ



スクラム

安心・安全の提供

- DAPご案内
診断による事故防止アドバイス
- マイページ登録
災害・事故時の対応方法
家族間での共有推奨
平時から安心安全をお届けする
- 弁護士費用特約
日常の不安・悩みを弁護士に相談

基本的な事は、『スマート保険請求navi』で説明済。
お客様と同じ画面が確認できるために、事案内容を踏まえて効果的な対応が可能。

- 現場急行
 - ・付保内容確認
 - ・状況確認
 - ・アドバイス

- 事故対応
 - ・指定工場の案内
 - ・代車の確保
 - ・必要書類手配

- アクションリスト
 - ・進捗確認や経過報告
 - ・解決に向けた打合せ

- スマート保険請求navi
- お客様へ報告
 - ・異議申し立てがあった場合は、再審査制度のご案内を行う
 - ・お支払い内容、解決までの報告

- DAP診断
 - ・傾向と対策をお客様と一緒にいき事故防止につなげる
- マイページ登録
 - ・契約内容確認・変更等が迅速に完了する
 - ・新特約の情報提供を行いニーズに合った補償
 - ・災害情報等をお届けする

◎事故状況を踏まえた上で、お客様の心情に寄り添ったサポートを行う

- TNet事故受付報告
 - ・SPS報告により、受付がスムーズに行われる

◎不満・不安事が無い
か丁寧に聞き、説明を行う
損害サービスと連携し
迅速な事故解決に尽力する

◎心配事をおたずねし、丁寧な説明を行う
お客様の言葉を聞く

■修理工場ご紹介サービス
東京海上が認めた指定工場へ入庫すれば、高い技術力と修理後の保証も付いて安心です

事故状況の確認がスムーズになり、よりお客様の不安を解消させることに注力できる



- DAPご案内
- マイページ登録案内
- 弁護士費用特約

※更新時情報提供

東京海上
安心110
TAS