

平成13年9月18日

10月1日(10・1)は「あいおいの日」  
業界初!! 損害保険サービスの枠を超えた総合サービス誕生!!  
全てのお客様を対象に  
サービスの総合窓口「IOI倶楽部」(あいおいくらぶ)10月1日スタート  
専用フリーダイヤルも「0120-101101」(あいおいあいおい)を開設

あいおい損害保険株式会社(本社:東京都渋谷区恵比寿1-28-1 社長:瀬下 明)では、保険契約単位に実施していた各種サービスをお客様単位に統合し、サービスの総合窓口「IOI倶楽部」(あいおいくらぶ)を10月1日よりスタートします。

「IOI倶楽部」では、クルマの事故・故障、住まいの水漏れ、鍵開けなど急を要するトラブルサービスはもちろん、幅広い暮らし全般のサービス(安心ドリームサービス)も全てのお客様に提供し、「お客様にいちばん身近な会社」を目指します。

当社では、本年4月より地域密着のサービスを提供するため、全国各地のサービスネットとして「地域情報ネットワーク」を構築してきましたが、10月1日より社名と連動した「IOI倶楽部」を立上げ、専用フリーダイヤルについても「0120-101101」(あいおいあいおい)を開設することにより、サービスの一層の浸透・利用拡大を図ります。同時に、お客様へのPR展開等 代理店・営業部門への支援を強化することにより、営業力強化(顧客固定化・新規顧客開拓)につなげていきます。

なお、社名にちなんで10月1日(10・1=IOI)を「あいおいの日」とし、「IOI倶楽部」をスタートするとともに、今後社内外の各種イベント等を展開していく予定です。

「IOI倶楽部」の主な特徴は以下のとおりです。

#### 損害保険サービスの枠を超えた 充実したサービス内容

当社では、業界に先駆けて全ての自動車保険のお客様に対して「ロードアシスタンスサービス」、家庭総合保険のお客様に対して「住まいの現場急行サービス」等のトラブルサービスを実施してきましたが、今般「IOI倶楽部」では、全てのお客様を対象にトラブルサービスはもちろんのこと、身近な日常生活に役立つ総合的なサービス(安心ドリームサービス)を提供します。

たとえば医療・健康の相談や、介護に関する相談・紹介などのメディカル&ヘルスケアをはじめ、リフォーム会社、引越し会社の紹介をするハウスクエア。旅行・温泉の紹介、法律・税務相談に応じる快適ライフ。レンタカー、リサイクル部品を紹介するなどのカーライフ。各種保険・契約内容の問い合わせにいたるまで、サービス内容は多岐にわたります。

## 2つのフリーダイヤルの開設（統合）

「I O I 倶楽部」では、下記の2つの専用フリーダイヤルを開設（統合）することにより、お客様のニーズに応じ、迅速なサービス提供を行なうとともに、お客様の利便性の向上を図ります。

- ・サービス・保険のことなら 0 1 2 0 - 1 0 1 1 0 1  
( あいおいあいおい )
- ・事故・故障、住まいのトラブルのことなら 0 1 2 0 - 0 2 4 0 2 4  
( 2 4 時間 2 4 時間 )

## 専任のオペレーターが迅速に対応

「I O I 倶楽部」では、お客様からのお電話を受け付ける情報窓口を10有余年の実績とノウハウを誇る(株)安心ダイヤルに業務委託します。

(株)安心ダイヤルは、あいおい損保が出資する国内随一の総合アシスタンスサービス会社であり、1年間にのべ600回1000時間以上にもおよぶ研修を終えた900名のオペレーター体制で、お客様のご要請に親切かつ迅速に対応します。

事故、故障、住まいのトラブル、自動車保険ご契約内容変更手続きなどには、365日24時間フル対応します。

## 地域密着の万全なネットワーク体制

トラブル解決から、暮らしまで、きめ細かな幅広いサービスを提供するために全国にわたりサービスネットワークを構築しました。それらの会社を紹介、手配することにより高品質な地域に根ざしたサービスを提供します。

## 今後「I O I 倶楽部」を積極的にPR

当社では、「I O I 倶楽部」をお客様のサービス利用を図るため、積極的にPR展開していきます。証券添付用カード、証券へのチラシ同封によりお客様に直接PRするとともに、TV、新聞、ステッカー、紙カード、フリーダイヤルカード、携帯ストラップ等の活用により徹底推進していきます。

「I O I 倶楽部」の定義・サービス内容等については別紙のとおりです。

## 1. 「IOI倶楽部」とは

「IOI倶楽部」とは、当社が業務委託した(株)安心ダイヤルを通じて提供するサービスの総称をいいます。

## 2. 「IOI倶楽部」のスタート時期

10月1日からとします。

## 3. フリーダイヤル

### (1) フリーダイヤル

サービス・保険のことなら 0120-101101(あいおいあいおい)

事故・故障、住まいのトラブルのことなら 0120-024024(24時間24時間)

### (2) 受付時間・サービス内容

| フリーダイヤル     | 受付時間                                   | サービス内容  |
|-------------|--|---|
| 0120-101101 | 平日AM9:00~PM7:00<br>土・日・休日AM9:00~PM5:00 | ・安心ドリームサービス<br>・ご契約に関するサービス                                 |
| 0120-024024 | 365日・24時間                              | ・事故の際のご連絡<br>・レッカー現場急行サービス<br>・故障時緊急修理サービス<br>・住まいの現場急行サービス |

各サービス内容は別添資料参照

## 4. ホームページ

- ・あいおいホームページに「IOI倶楽部」コーナーを開設
- ・「IOI倶楽部」ホームページの開設

URL : <http://www.ioiclub.co.jp>