



# Press release

2023年3月23日

## アクサダイレクト、LINE 公式アカウントを開設 事故・故障のご連絡や事故対応状況を LINE で通知

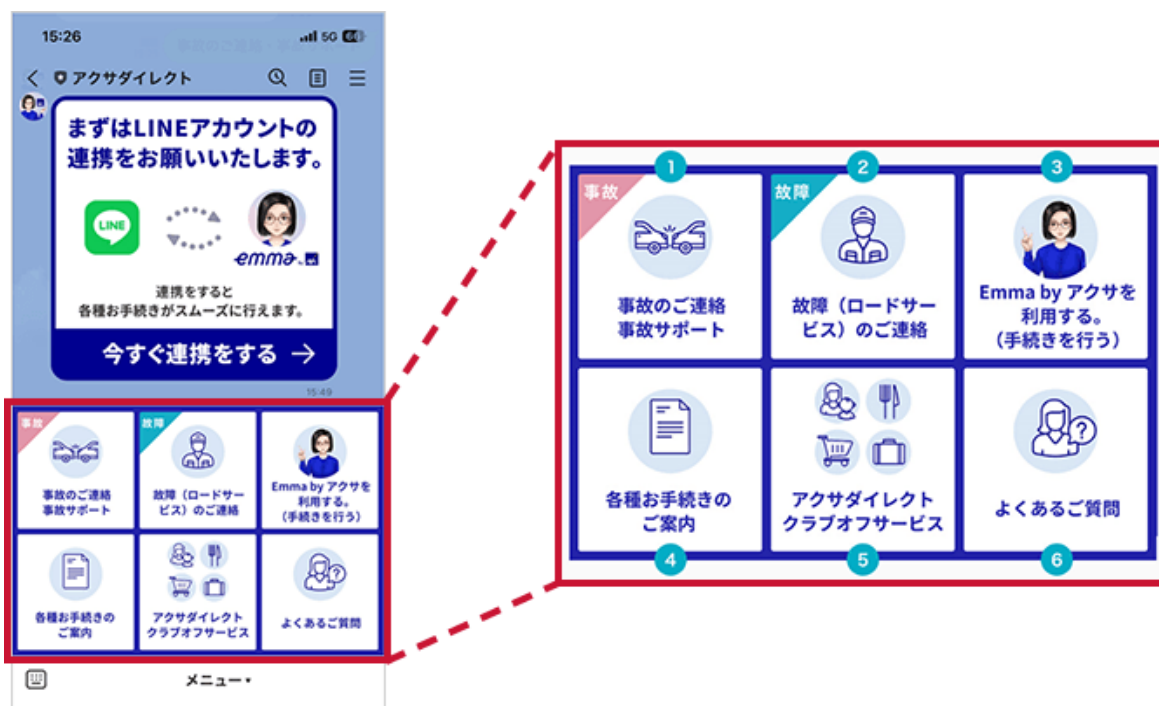
アクサ損害保険株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長兼 CEO：佐伯 美奈子 以下「アクサダイレクト」）は、お客さまとの接点を増やし、よりスムーズなご案内と利便性向上を目的として、アクサダイレクトの自動車保険・バイク保険のご契約者さま向けの LINE 公式アカウントを 3 月 23 日に開設いたしました。

アクサダイレクトの LINE 公式アカウントを友だち追加していただくと、メニュー一覧から「事故のご連絡・事故サポート」「故障（ロードサービス）のご連絡」など各種サービスをご確認いただけます。ご契約内容の確認・変更や継続のお手続きなどがオンラインで完結できるお客さま専用ページ「Emma（エマ） by アクサ」と連携いただくことで、事故対応状況の更新通知を LINE で受け取り<sup>\*1</sup>ができるようになりますとともに、万一の際には LINE 画面からすぐに事故・故障のご連絡画面へ遷移できるようになります。また、「Emma by アクサ」へのアクセス向上により、ご契約内容のご確認・変更手続きなどもスムーズに行うことができます。ご契約を継続いただいた方向けの各種特典やキャンペーン等をご提供する「アクサダイレクトクラブオフサービス」へのアクセスも更に便利になりました。

### ■アクサダイレクト LINE 公式アカウントのメニューや機能

- ① 事故のご連絡・事故サポート  
事故の報告や、事故対応の経過をウェブサイトで確認することなどができます。
- ② 故障（ロードサービス）のご連絡  
ロードサービスのご利用方法の確認や要請などができます。
- ③ 「Emma by アクサ」を利用する  
ご契約内容の確認・変更や、契約内容証明書のダウンロード、継続のお手続きなどができます。
- ④ 各種お手続きのご案内  
お車の変更やお引越など、各種お手続き方法をご確認いただけます。
- ⑤ アクサダイレクトクラブオフサービス  
ご契約を継続いただいた方向けのお得な優待サービスをご確認、ご利用いただけます。
- ⑥ よくあるご質問  
お手続き方法や画面操作など、よくあるご質問をご確認いただけます。

※本サービスに関するよくあるご質問など詳しくはこちらのページをご覧ください。 (<https://axa-direct.co.jp/axaline/index.html>)



■友だち追加方法

スマートフォンでは以下の URL からご登録いただけます。

URL: <https://lin.ee/1Jq9NR3>

LINE 公式アカウント ID：@axa-direct



URL: <https://axa-direct.co.jp/axaline/index.html>

■お客さま専用ページ「Emma（エマ） by アクサ」について

当社では、パソコン・スマートフォンから 24 時間いつでもご利用頂けるお客さま専用ページ「Emma by アクサ」をご用意しております。2023 年 1 月に一部デザインと機能を刷新し、サイト内では、事故対応の経過などを 24 時間いつでも確認できる「事故経過 WEB 照会」をご覧いただけるほか、事故担当者への質問やご連絡、ドライブレコーダーの動画や事故現場の写真などのアップロード、保険金お支払い先の口座登録、保険使用の意向の回答などを行うことができます。



Emma by アクサ 事故経過 WEB 照会画面

なお、事故対応状況の更新通知はこれまでメールやSMSでご連絡しておりましたが、今回、お客さま専用ページ「Emma by アクサ」とLINEのアカウントを連携<sup>※2</sup>していただくことで、LINEでも通知を受け取ることが可能になりました。<sup>※3</sup>



※画像はイメージです。



当社は、「カスタマーファースト（お客さま第一）」を経営の根幹に置き、お客さまの多様化するコミュニケーションニーズに合わせ、今後も分かりやすくスムーズなサービスのご提供に努めてまいります。

※1：本サービスはLINEアプリをご利用いただけるスマートフォン端末でのみ、ご利用いただけます。

※2：複数のLINEアカウントと「Emma by アクサ」アカウントのご連携はできません。

既にSMSで事故対応状況の更新通知を受け取っている場合、LINEアカウント連携が完了後は通知方法がSMSからLINEへ自動で切り替わります。

※3：本サービスのご利用は「Emma by アクサ」稼働時間のみご利用できます。

---

#### アクサ損害保険（アクサダイレクト）について

アクサ損害保険株式会社は、1998年に設立され、翌年7月より営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売しているアクサのメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な売上を続け、保有契約件数は110万件を超えています。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします

アクサ損害保険株式会社 広報部

電話：03-4335-8565

FAX：03-4335-8561

URL：<https://www.axa-direct.co.jp/>

#### アクサグループについて

アクサは世界50の国と地域で14万9千人の従業員を擁し、9千500万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく2021年度通期の売上は999億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは68億ユーロ、2021年12月31日時点における運用資産総額は1兆510億ユーロにのびます。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、アクサの米国預託株式はOTC QXプラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス（DJSI）やFTSE4GOODなどの国際的な主要SRIインデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ（UNEP FI）による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

\*アクサグループの数値は2021年度時点のものです。

---