

2015年5月15日

システム停止のお詫びとお知らせ

富士火災海上保険株式会社（代表取締役社長兼CEO 横山 隆美）では、2015年5月12日（火）にシステム障害が発生し、オンライン業務が断続的に停止する事態が発生しています。お客さまや弊社代理店をはじめとする関係者の皆さまに多大なるご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

システム障害の発生以降、復旧したシステムから順次稼働させてまいりましたが、現在抱えているシステム上の問題を抜本的に解決するため、本日から週末にかけシステム稼働を見送ることとさせていただきます。

この間は、代替システムや一部手作業を組み合わせることで業務を行うことにより、お客さまのご契約手続きや事故対応が滞ることのないよう、全社を挙げて取り組んでまいります。

お客さまや関係者の皆さまにはご迷惑をおかけいたしますが、何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 発生事象

2015年5月12日（火）にシステム障害が発生し、オンライン業務が断続的に停止しています。

2. お客さまへの影響

保険料のお見積もり、ご契約手続き、事故対応、契約内容確認などの業務に、通常よりお時間を要する事象が発生しています。

3. 復旧時期

2015年5月18日（月）午前9時の全面復旧を予定しております。

4. お問い合わせ先

本件に関するお問い合わせは、弊社お客さまの声室にてお受けしております。

【お問い合わせ先】

富士火災海上保険株式会社 お客さまの声室

0120-220-637

受付時間 9:00～17:00（土・日・祝日は除く）

※5/16～5/17、5/23～5/24 も受け付けます

以上