

お客様にとって価値ある「違い」の実現に向けて

ソニー損保は、スローガン“Feel the Difference”のもと、お客様にとって価値あるソニー損保ならではの「違い」の実現を目指しています。「お客様の声」に真摯に耳を傾け、お客様とより良い関係を築き、お客様にとって快適な、また、価値を感じていただけるサービスや商品を提供するために努力を続けています。

ダイレクトコミュニケーション

お客様と直接コミュニケーションが図れるというダイレクト保険会社の特長を活かし、お客様との信頼関係の構築と、お客様サービスの一層の充実を目指しています。

カスタマーセンター

カスタマーセンターでは、お客様からの電話やEメールによるお問合せ対応のほか、お客様の契約手続から契約後のケアまで行っています。お客様との円滑なコミュニケーション、そして、お客様にとって最適なソリューションの提案ができるよう、スタッフひとりひとりが、常にわかりやすい説明やスピーディーな回答を心掛けています。



お客様相談室

お問合せやご相談にお応えするほか、ご意見・苦情などもお伺いしています。ひとつひとつの「お客様の声」にしっかりと耳を傾け、声と一緒にいただいた思いも受けとめていくことで、お客様に共感・ご納得いただけるコミュニケーションの実現を目指しています。

商品・サービス

ソニー損保ならではの、お客様に価値を感じていただける商品やサービスの開発に取り組んでいます。

商品

自動車保険では、走行距離リスクファクターの導入（保険料は走る分だけ）や「くりこし割引」制度などお客様に納得していただける保険料の実現を目指しているほか、「おりても特約」など特長ある特約を提供しています。また、加速・減速の発生状況（運転特性）を保険料に反映させる、日本で初めてのタイプとなる「やさしい運転キャッシュバック型」も2015年2月から販売しています。ガン重点医療保険SURE〈シュア〉においては60歳以降の保険料が半額になる仕組みの導入など、特長ある商品を提供しています。今後も、お客様にとって価値あるソニー損保ならではの商品の開発に向けた取り組みを続けます。

☞ 商品については33～35ページをご参照ください。

サービスセンター

自動車保険では、24時間365日体制で事故受付を行っており、事故受付後は、全国のサービスセンターの専任担当者がお客様とコミュニケーションをとりながら、お客様の立場にたって、少しでも早い事故解決を目指し責任を持ってサポートします。また、医療保険や火災保険などでも、専任担当者がお客様からのさまざまなご相談に応じながら、保険金のお支払いまできめ細かにサポートします。

☞ 保険金お支払いまでのサービスについては、37～39ページをご参照ください。

ロードサービスデスク

自動車保険では、お客様の快適なカーライフをサポートするため、24時間365日体制で事故時はもちろん故障時もお客様をサポートするロードサービスを、無料で付帯しています。お客様の万が一の時、お客様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、迅速かつ適切な対応を心掛けています。

☞ ロードサービスについては40ページをご参照ください。

お約束サービス

各種サービスの具体的な内容やサービス提供までの時間を、広告やウェブサイトを通じて、事前にお客様にお約束するサービスを実施しています。あらかじめお約束することで、お客様の不安の軽減やお客様とのより快適なコミュニケーションの実現を目指したもので、2016年6月現在、以下のお約束サービスを提供しています。

- 契約手続に関するEメールでのお問合せへの3時間以内の返信（*1）
- 事故受付後1時間以内の専任担当者からのご連絡（*2）
- 「即日安心365」サービス（*2）

（*1）月～金9:00～17:00（休日を除く）に受信した契約手続に関するEメールが対象です。

（*2）自動車保険のサービスです。また、受付けた時間や内容によって対象外となる場合があります。

☞ 事故受付後1時間以内の専任担当者からのご連絡、「即日安心365」サービスについては37ページをご参照ください。

「お客様の声」に対する取組み

お客様により大きな「安心」をお届けするため、また、お客様によりご満足いただけるサービス品質を実現するため、「お客様の声」に真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かしています。

お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト

お客様とコミュニケーションを図り、「お客様の声」に対する当社の姿勢を公開するため、2006年4月から「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」を運営しています。

なお、同サイトに使用されている「コエキク」という言葉は、お客様の声に耳を澄ます・耳を傾けるという意味を込め、「声(コエ)を聴く(キク)」から作った造語です。



「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」
トップページ

「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」の主な内容

■コエキク質問箱

お客様にご意見・ご質問を投稿していただき、回答を担当者の顔写真と一緒に公開するページです。公開されたお客様の投稿や回答は、投稿されたお客様以外の方にも役立てていただける情報と考えています。また、お客様が希望される場合は、ご連絡先をお伝えいただくことで、個別対応が必要な内容を投稿することも可能です。

■コエキク改善レポート

「コエキク質問箱」をはじめとする、ソニー損保に寄せられるさまざまな「お客様の声」を起点とした課題と、その改善への取組状況をお伝えするページです。「お客様の声」に対し、「改善しました!」「検討します!」「申し訳ございません」の3つのカテゴリーに分けて、回答や対応策、あるいは対応が不可能な場合の理由の説明を掲載しています。

■みんなの満足度

当社が実施する顧客満足度アンケートの結果を公開するページで、4つのサービス(「事故解決」「ロードサービス」「契約手続」「医療保険金請求手続」)についてのアンケート結果を公開し、四半期ごとに更新しています。

■保険なるほど知恵袋

保険についての解説や、当社取扱商品の周辺情報を紹介するページで、補償やサービス、手続き、自動車事故防止や健康に役立つ情報などを読物として提供しています。

「お客様の声」を積極的に伺うためのアンケート

お客様へのサービスのさらなる向上のため、自動車保険の事故解決サービスやロードサービスを提供させていただいたお客様を対象に、ソニー損保のサービスに対するご意見やご感想をお伺いしています。いただいたご意見・ご感想は、より高品質な事故解決サービスやロードサービスを実現するための施策検討に活かしています。

「お客様の声」を業務に活かすための取組み

お客様からいただいたご意見やご不満の声は、会社の健全な発展と成長のための重要なメッセージとして真摯に受けとめ、全社で共有しています。そして、その内容を適切に把握して業務品質改善に活かし、商品やサービスをお客様にとって価値あるものに発展させていきます。特にご不満の声については、ご不満の解消とその原因となった事項の改善のため、重点的に取組みを進めています。

「ISO10002」自己適合宣言

「お客様の声」を業務品質改善やお客様満足向上に活かす取組みを体系化することで、2011年4月に、苦情対応に関する国際規格「ISO10002」(品質マネジメント～顧客満足～組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築したことを宣言しました。

「ISO10002」自己適合宣言後も、構築した苦情対応マネジメントシステムに基づく「お客様の声」への対応に継続的に取組み、毎年、苦情対応マネジメントシステムの専門家に取組態勢について再確認を依頼し、第三者意見書を取得しています。

今後も、お客様と直接コミュニケーションを図るダイレクト保険会社の長をを活かした「お客様の声」の傾聴、そして、「お客様の声」を真摯に受けとめて業務品質改善やお客様満足向上に活かす活動を、さらに推進していきます。

「お客様の声」への対応（ご意見やご不満の声の受付・改善態勢）

ソニー損保では、右図の態勢で「お客様の声」（ご意見やご不満の声）を真摯に受けとめ、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に努めています。

お客様相談室をはじめとする社内の各部門でお伺いした「お客様の声」は、お客様の声対応推進部が一元的に管理しています。

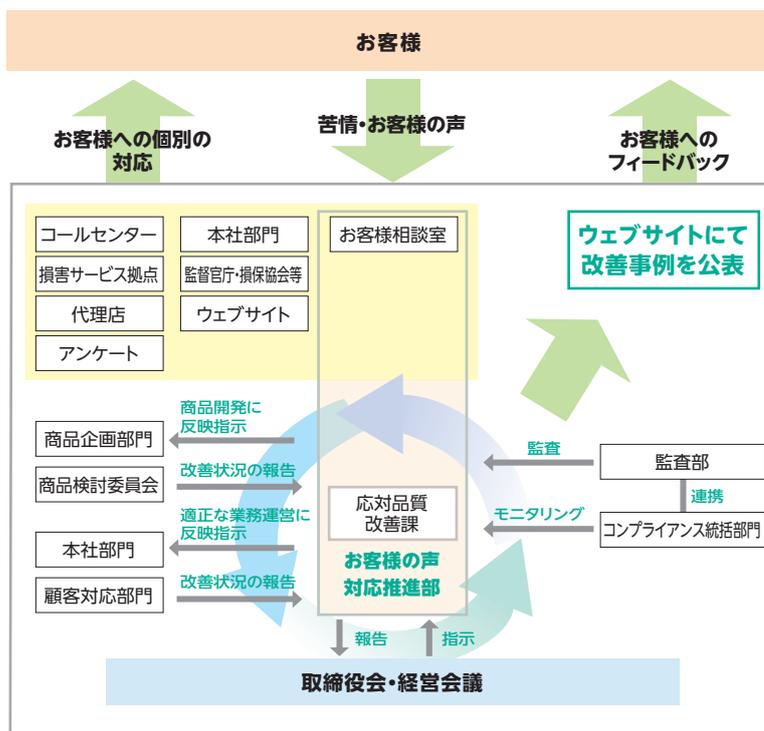
ご不満の声については、月次で集計して内容の分析を行い、四半期単位で経営陣に報告しています。特に重要と判断した案件については、適時、経営陣にその原因の詳細を報告するとともに、対策についての提言を行います。このほか、必要に応じて関連部門にフィードバックして改善を指示するとともに、改善状況の確認を行っています。

ソニー損保に関するご相談やご質問、ご意見は、「お客様相談室」で直接お伺いしています。

お客様相談室 0120-101-656

受付時間：月～金 9:00～17:30 (休日除く)

お客様の声を業務に活かすための態勢



(2016年4月1日時点)

■ お客様のご不満の内訳

「お客様の声」をお客様相談室のほか、ウェブサイトや顧客対応部門でもお伺いしています。2015年度にお客様から当社にいただいたご不満の声の内訳は以下のとおりです。

ご不満の区分	ご不満の概要	2015年 4月～6月 (第1四半期)	2015年 7月～9月 (第2四半期)	2015年 10月～12月 (第3四半期)	2016年 1月～3月 (第4四半期)	2015年度 合計
商品・サービス		1,646	1,329	1,281	1,730	5,986
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	1,310	1,047	968	1,294	4,619
印刷物(パンフレット・申込書等)	字が小さい、表現が分かりにくいなど	336	282	313	436	1,367
ご契約の手続き		2,082	1,649	1,627	1,708	7,066
広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	1,105	683	686	812	3,286
ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	360	299	311	397	1,367
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	131	64	69	49	313
その他		486	603	561	450	2,100
ご契約の管理		1,616	1,183	1,217	1,316	5,332
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	3	5	2	2	12
ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	675	570	679	805	2,729
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	105	25	26	18	174
その他		833	583	510	491	2,417
保険金のお支払い		1,764	1,636	1,598	1,310	6,308
お支払い金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	502	489	476	316	1,783
対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	868	724	702	638	2,932
保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	57	53	30	24	164
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	287	307	306	232	1,132
その他		50	63	84	100	297
その他		189	293	274	254	1,010
いずれの区分にも該当しないもの		189	293	274	254	1,010
合計		7,297	6,090	5,997	6,318	25,702

■ 「お客様の声」を反映した改善事例

お客様からいただいたご意見やご不満の声については、関連部門にフィードバックし、商品や各種サービスの開発・改善に活かすとともに、対応状況や改善事例をウェブサイトで報告しています。

以下は2015年度中に改善した事例の一部です。



満期案内書の改訂(2015年12月) 【自動車保険】

お客様の声 ▶▶

満期案内書に前年の補償内容の記載がないので分かりづらい。

改善内容 ▶▶

2016年4月1日以降を保険始期とする継続契約の満期案内書を改訂しました。これまでは保険商品の改定で継続保険料が上昇したご契約のみに前年の補償内容を掲載しておりましたが、これを改善し、全てのご契約に補償内容を掲載するよう変更しました。(※)

(※) 保険料については、事故にあわれて翌年度の保険料が大きく変わる場合など、一部掲載されないケースがあります。

現在のご契約の補償内容・保険料 ▶

重要事項説明書の改訂(2015年12月) 【自動車保険】

お客様の声 ▶▶

重要事項説明書が分かりづらい。読むべき点をピックアップし、分かりやすくしてほしい。

改善内容 ▶▶

これまでの自動車保険の重要事項説明書は、情報量が多く、お客様から「読みにくい」「字が小さくてわかりにくい」とのご意見をいただいております。これを受け、2016年4月以降保険始期日のご契約より、ご契約時に確認いただきたい項目を見直し、よりわかりやすい内容に改定しました。

(主な改訂のポイント)

- 文字サイズを大きくしました
- ページ数を大幅に削減しました (19ページ⇒8ページ)
- 1ページの文字数を削減しました

また、詳細についてのご不明な点が生じた場合などの場合に備え、重要事項説明書の内容をより詳細に説明した「自動車保険 重要事項説明書の補足事項」を新設しました。

自動車保険 重要事項説明書

この書面では、ソニー損保の自動車保険(総合自動車保険 Type S)に関する重要事項(「契約概要」「注意喚起情報」等)についてご説明しています。ご契約前に必ずお読みいただき、お申込みくださいますようお願いいたします。

2016年4月以降始期用

ご契約の内容は、「普通保険約款・特約」によって定められます。この書面は、ご契約に関するすべての内容を記載しているものではありません。詳細は、「重要事項説明書の補足事項」および「普通保険約款・特約」に記載していますので必要に応じてお読みください。また、ご不明な点は、当社までお問合わせください。ご契約者と記名被保険者・契約車両の所有者(※)が異なる場合には、記名被保険者・契約車両の所有者(※)の方にもこの書面の内容を必ずご説明ください。(※)車両保険をセットしている場合に限ります。

読み方ガイド 「重要事項説明書」および「重要事項説明書の補足事項」では、ご説明が必要な用語を青字で表示(※)しています。次の「用語の説明」をご参考にお読みください。(※)各項目で同じ用語を複数回使用する場合は、初出の際に青字で表示しています。

契約概要 保険商品の内容をご理解いただくための事項です。

注意喚起情報 ご契約に際してお客様にとって不利益となる事項など、特にご注意ください事項です。

補足 このマークが記載されている項目は、「重要事項説明書の補足事項」に詳細を記載しています。

重要事項説明書

「トラブルナビ」のロードサービス呼出し機能を強化(2016年1月) [自動車保険]

お客様の声▶▶

ロードサービスを利用したときに、トラブルが発生した場所を電話で伝えるのに大変時間がかかった。トラブル場所の地理の状況をすぐに理解していただくと大変ありがたい。こちらとしては困った状況の中で電話しているということを知っていただきたい。

改善内容▶▶

電話でのロードサービス要請時に、トラブル現場の位置情報やトラブル箇所の写真などのデータを送付することができるように、ソニー損保の無料スマートフォンアプリ「トラブルナビ」のロードサービス呼出し機能を強化しました。

先進医療保険金を医療機関に直接お支払いするサービスの開始(2015年10月) [ガン重点医療保険SURE<シュア>]

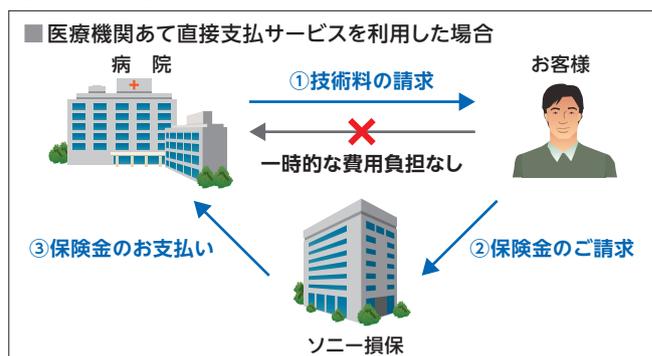
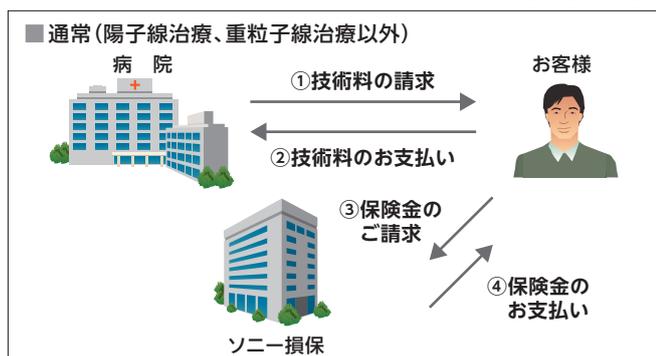
お客様の声▶▶

先進医療は治療開始前に治療費が決まり、先払いしないと治療してもらえないと聞いた。支払いが高額だと大変であるため、直接病院に支払してくれるといった保険金先払いのサービスはないだろうか。

改善内容▶▶

ガン重点医療保険SURE<シュア>において、先進医療保険金を医療機関に直接お支払いするサービスを開始しました。これは、技術料が特に高額となる「陽子線治療」および「重粒子線治療」について、ソニー損保から医療機関に直接保険金を支払うサービスです。

【先進医療保険金のお支払いまでの流れ】



中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

中立・公正な立場のお客様相談窓口として、一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」や、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。

<手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関> 一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。

電話番号：0570-022808(ナビダイヤル、全国共通・通話料有料)

IP電話からは同協会ウェブサイトに掲載のお近くのセンターの直通番号におかけください。

受付時間：月～金 9:15～17:00(休日除く)

*詳しくは、同協会のウェブサイト(<http://www.sonpo.or.jp/>)をご参照ください。

<「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関> 一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

*詳しくは、同機構のウェブサイト(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)をご参照ください。

公益財団法人交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

*詳しくは、同センターのウェブサイト(<http://www.jcstad.or.jp/>)をご参照ください。