

ごあいさつ

平素より、ソニー損保をお引立て賜り、厚く御礼申し上げます。

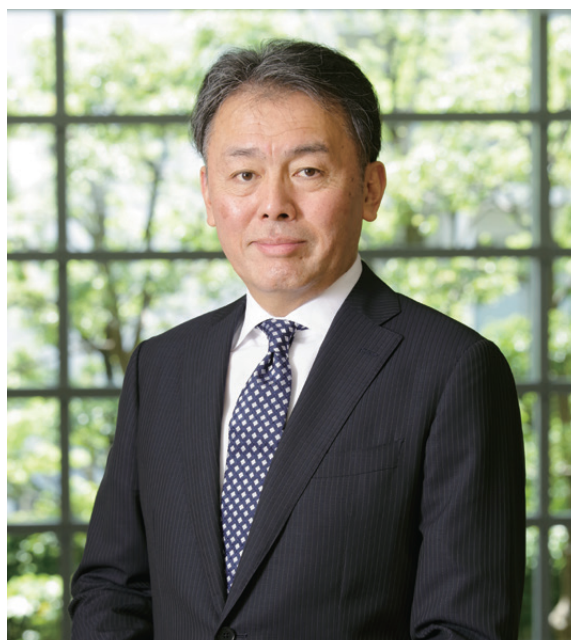
2018年度は大規模自然災害が相次いだことにより、各地に甚大な被害をもたらすこととなりました。被害を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げます。損害保険業界としては自然災害による保険金支払額が過去最大となり、当社においてもお客様への迅速な事故対応と保険金のお支払いに努めた一年となりました。

そのような環境ではありましたが、2018年度の当社の業績は引続き良好に推移し、増収の効果や事業費低減の取り組み等が奏功し6年連続で過去最高益を更新することができました。主力商品である自動車保険の保有契約件数が2019年3月末に200万件を超えるなど契約数が順調に増加し、経常収益は前年度比4.6%増の1,151億円、経常利益は前年度比4.9%増の68億円となりました。

2018年度の取り組みを振り返りますと、商品面においては、成長の加速と収益基盤の安定化に向け、主力商品の強化と商品ラインアップの拡充に努めてまいりました。主力の自動車保険では新しく「無事故割引」を導入し合理的な保険料を追求するとともに、医療保険では加入しやすい基本保障プランを新設するなど、より魅力的な保険料をご案内することで価格競争力の強化を図りました。また、新しい商品として、ダイレクトならではの合理的な保険料と利便性を実現したインターネット専用の海外旅行保険と火災保険の販売を開始し、自動車保険や医療保険に続く柱に育てたいと考えています。

サービス面においては、「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた「お客さまの声」の傾聴を通じ、高品質な商品・サービスの提供によるカスタマーエクスペリエンス(以下CX)の向上に注力しました。自動車保険においては、先進テクノロジーの活用により、保険証券の写真で保険料が確認できる「写真でカンタン見積り」を開始したほか、「ご契約者アプリ」に位置情報を送信できる事故連絡機能を追加するなど利便性の向上を図りました。同時に、人によるサービス品質の向上を追求し、事故解決サービスでは一層の迅速化やお客様のご意向の把握の徹底、契約サービスではコンサルティングの強化やチャットなど電話以外の窓口のさらなる充実などを図りました。

また、多くのお客様に当社についてご理解いただけるよう、「安心を、もっと安く」をテーマとしたマーケティングの積極的な展開によって信頼のブランド力の向上に注力しました。



こうした取り組みの結果、外部調査機関によるお客様満足度調査において、引続き大変高い評価をいただくことができました。

当社では、2018年度から2020年度までの中期計画に基づき、その実現に向けた取り組みを進めております。ビジネス環境のさまざまな変化に着実に対応するとともに、商品・サービス・マーケティングなど幅広い領域で、フィンテックをはじめとするAI技術等の先進テクノロジーの積極的な活用に加え、人ならではのサービスを一層充実させていくことで、新たな顧客体験の提供とCXのさらなる向上の実現を目指しております。

最後になりますが、当社は2019年度に営業開始から20周年という節目を迎えます。これまで順調にビジネスを拡大することができたのは、ひとえにお客様ならびにステークホルダーの皆様のご支援の賜物と、改めて心より感謝申し上げます。今後も、ビジネス環境が大きく変化していくことが予想される中、ダイレクトモデルの特長を活かし顧客価値最大化への挑戦を継続し、信頼のブランド力の確立によってより存在感のある企業となるべく、全社一丸で努力していく所存です。

引続き、皆様のご支援とご愛顧を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

ソニー損害保険株式会社

代表取締役社長 丹羽 淳雄