

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。

2019年度は、2018年度から引続いて大規模自然災害が多発し、また、2020年に入り新型コロナウイルスの感染が拡大するなど、災厄に見舞われた年となりました。自然災害により被害を受けられた皆様、また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆様に、心からお見舞い申し上げます。損害保険業界は社会機能の維持に不可欠な金融インフラであるという自覚のもとに、当社においても、自然災害発生時には迅速な事故対応や保険金のお支払いに努め、新型コロナウイルス感染症に関する政府による緊急事態宣言下においても契約手続や保険金支払が滞ることのないよう、全社を挙げて取組んでまいりました。

こうした環境下ではありますが、当社は、良好な業績をもって2019年度を終えることができました。主力商品である自動車保険をはじめ、医療保険、火災保険、海外旅行保険とも契約数が増加し、経常収益は前年度比5.8%増の1,217億円、経常利益は前年度比17.0%増の80億円となりました。

2019年度においては、従来にもまして商品・サービスの強化を図りました。主な取組みの1つに、交通事故の少ない社会の実現に貢献できるモビリティ・サービスの提供を目指した、運転特性連動型自動車保険「GOOD DRIVE(グッドドライブ)」の販売開始が挙げられます。「GOOD DRIVE」は、スマートフォンで運転特性を計測し、事故リスクに応じて保険料の最大30%をキャッシュバックする商品で、ソニー損保がこれまで蓄積してきた保険商品やサービスの開発における知見と、ソニーグループが保有するAIやセンシング、クラウドコンピューティングなどの先進技術を結集することにより実現しました。事故リスクの低い運転をされたお客様にキャッシュバックのインセンティブを提供することで、お客様の事故リスクを減らし、世の中の交通事故低減に貢献することを目指しております。

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(CX)の向上に引続き注力しました。2019年度には、より多くのお客様に公平にサービスが提供できるよう、耳や言葉の不自由なお客さま向けの「手話・筆談サービス」や、外国語対応が必要なお客様向けの「外国語事故対応サービス」などの外国語通訳サービスを開始しました。また、人によるサービス品質をさらに向上させるべく、事故解決の一層の迅速化や



お客様のご意向の把握の徹底、契約時のコンサルティング機能の強化などの取組みも継続しております。

そして、「安心を、もっと安く」「変わらない安心を、今よりも安く」をテーマに、ダイレクトならではの合理性や、万一の事故やトラブル時にも安心してお任せいただける高品質なサービス、充実した補償などについて、テレビCMやインターネット広告などを通じて積極的に訴求を図りました。

こうした取組みの結果、外部調査機関によるお客様満足度調査において、自動車保険で継続的に大変高く評価していただいているのに加え、2019年度には、火災保険についても最高位の評価をいただくことができました。

また、当社では、2018年度から2020年度までの3カ年の中期計画を策定し2020年度の中期目標達成に向けて取組みを進めておりますが、継続的な好業績により、2020年度中期目標を1年前倒しの2019年度に達成することができました。引続き、ビジネス環境のさまざまな変化に着実に対応すべく、商品・サービス・マーケティングなど幅広い領域でAI技術等の先進テクノロジーを積極的に活用していくとともに、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、そして、持続的成長を目指してまいります。

最後になりましたが、当社は2019年度に創業から20周年の節目を迎えました。これまで順調にビジネスを拡大してこれたのは、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。

2020年に入り、新型コロナウイルス感染症の影響などによりビジネス環境は非常に不透明となっておりますが、いかなる環境においてもお客様に安心をお届けできるよう、ダイレクト保険会社ならではの強みを発揮することによって社会的役割を果たすとともに顧客価値最大化への挑戦を継続し、信頼のブランド力を確立することで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、よろしくお願い申し上げます。

2020年7月

ソニー損害保険株式会社

代表取締役社長 丹羽 淳雄