

# お客さま本位の業務運営の取組み

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。「お客さまの声」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、「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。

## お客さま本位の業務運営方針

### 1. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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

### 2. お客さまに価値を感じていただける商品・サービスの提供

ソニー損保ならではの、お客さま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。さらに、各お客さま接点を通じたカスタマーエクスペリエンス（お客さま体験）の向上による、お客さま価値最大化に向けた取組みを進めてまいります。

### 3. ご契約時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまが商品選択する上で、ご意向に沿った商品・サービスを選んでいただけるよう、重要な情報をわかりやすく提供いたします。

### 4. 事故解決サービス・保険金等のお支払い

ご契約後のご契約車両のトラブルや事故、病気やケガなどの場合には、担当者がお客さまとダイレクトにコミュニケーションをとり、お客さまの立場にたち、お客さまの納得感を追求した事故解決、保険金等のお支払いを行います。また、保険金支払の迅速性および適切性を確保し、お客さまからの満足と信頼を得るよう努めてまいります。

### 5. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。

「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた主な取組みは以下のとおりです。

## 1. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に継続的に努めています。

### 「ISO10002」自己適合宣言

「お客さまの声」を業務品質改善や顧客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「お客さまの声」への対応に継続的に取組み、定期的に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。

### 「お客さまの声」を積極的に伺うためのアンケート

お客様サービスのさらなる向上のため、ご契約に関する各種手続きをされたお客様、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などを対象に、当社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、より高品質なお客様サービス実現のための施策検討に活かしています。

さらに、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としたアンケートの結果は、ウェブサイトの「お客様の満足・不満の声」(<https://from.sonysonpo.co.jp/auto/review/>)や「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト みんなの満足度」(<https://from.sonysonpo.co.jp/satisfaction/>)で開示しています。

☞ 「お客様の満足・不満の声」紹介ページについては、9ページをご参照ください。

## 「お客さまの声」を業務に活かすための態勢

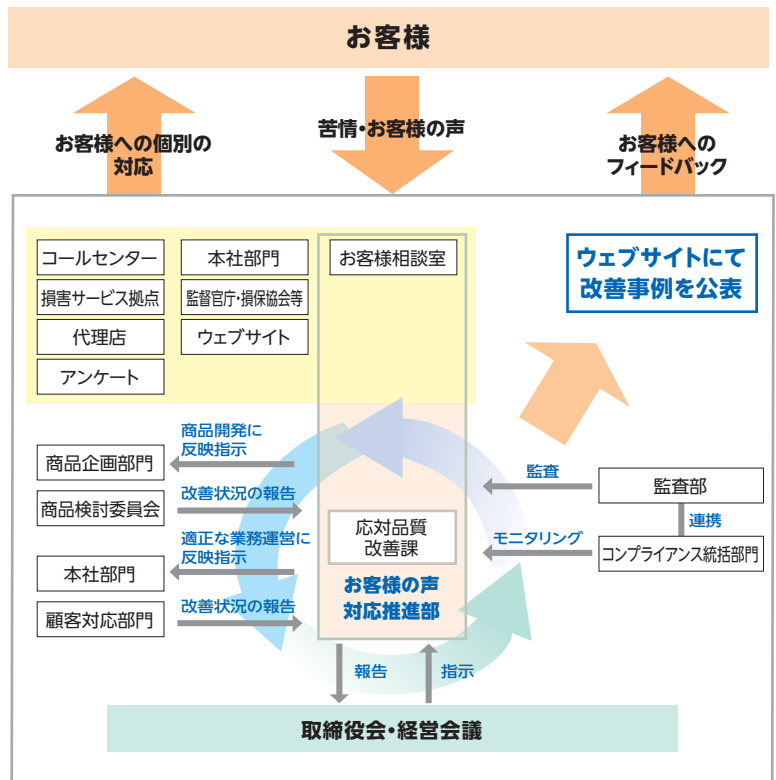
お客様相談室をはじめとする社内の各部門でお伺いした「お客さまの声」は、お客様の声対応推進部が一元的に管理し、全社で共有しています。ご不満の声については、ご不満の解消とその原因となった事項の改善のため、重点的に取組みを進め、四半期単位で経営陣に報告しています。なお、特に重要と判断した案件については、適時、経営陣にその原因の詳細を報告するとともに、対策についての提言を行います。このほか、必要に応じて関連部門にフィードバックして改善を指示するとともに、改善状況の確認を行っています。

なお、2017年度は、「お客さまの声」にお応えして、ウェブサイトやスマートフォンのわかりやすさの改善や、チャットやLINEなど電話以外の問合せに対応する体制の整備などに取組みました。

### 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「お客さまの声」にしっかりと耳を傾け、お客様の気持ちに寄り添うことで、お客様に共感・納得して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。

(電話番号:0120-101-656 受付時間:月～金 9:00～17:30(休日除く))



(2018年4月1日時点)

## お客様の声の受付状況(2017年度)

2017年度(2017年4月～2018年3月)の、お客様の声の受付状況は次のとおりです。

※当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業員、代理店等を対象とした保険契約関係者からの不満の表明などを表示しています。

区分	概要	2017年 4月～6月 (第1四半期)	2017年 7月～9月 (第2四半期)	2017年 10月～12月 (第3四半期)	2018年 1月～3月 (第4四半期)	2017年度 合計
<b>商品・サービス</b>		1,063	1,222	1,452	1,584	5,321
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	744	849	1,096	1,237	3,926
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	319	373	356	347	1,395
<b>ご契約の手続き</b>		1,897	1,761	1,489	1,817	6,964
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	1,040	1,007	752	900	3,699
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	304	338	299	372	1,313
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	76	46	39	43	204
その他		477	370	399	502	1,748
<b>ご契約の管理</b>		1,316	1,257	1,171	1,386	5,130
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	2	0	0	0	2
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	753	812	787	972	3,324
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	32	21	18	14	85
その他		529	424	366	400	1,719
<b>保険金のお支払い</b>		975	1,053	1,231	1,081	4,340
お支払い金額	保険金のお支払い金額や説明が分かりにくいなど	169	201	243	176	789
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	541	586	665	628	2,420
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	26	25	26	29	106
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	205	200	253	178	836
その他		34	41	44	70	189
<b>その他</b>		193	204	223	220	840
いずれの区分にも該当しないもの		193	204	223	220	840
<b>合計</b>		5,444	5,497	5,566	6,088	22,595

## 2. お客さまに価値を感じていただける商品・サービスの提供

保険商品の要でもある、商品・サービスの品質向上に向けて、お客様価値最大化に向けた取組みを継続しています。

### 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」制度により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、日本で初めての運転行動連動型（PHYD型）の自動車保険「やさしい運転キャッシュバック型」を2015年2月に販売開始しました。2017年度は、自動ブレーキ装置を装着した自動車の保険料を割引く「ASV割引（自動ブレーキ割引）」導入などの商品改定を行っています。

医療保険では、がん保障を充実させた「ガン重点型の医療保険SURE〈シュア〉」に加え、手頃な保険料で実際にかかった費用を保障する「入院実費型の医療保険ZiPPi〈ジッピ〉」の販売を2017年1月に開始するなど、お客様にとって価値のあるソニー損保ならではの違いを感じていただける商品の開発に向けた取組みを続けています。

☞ 商品については、35～37ページをご参照ください。

### サービス

カスタマーエクスペリエンス（以下、CX）の向上を経営の最重要課題として掲げ、事故解決サービス、カスタマーサービス、インターネットによるサービスなど、当社が提供するあらゆるサービスを通じた顧客体験を検証し、サービスの改善やレベル向上を図っています。CX向上の取組みを通じて、お客様にとって、一層の快適かつ価値あるサービスの提供を目指しています。

顧客体験の検証で確認できた課題に対し、2017年度は、お客様によりスムーズに保険金請求を進めていただくための説明資料の追加や、チャットやLINEを通じたお問合せの受付時間延長、見積手順の見直し、SMS（ショートメッセージサービス）の活用などに取組み、CX向上を図りました。



顧客体験を検証する社内でのワークショップの様子

## 3. ご契約時のお客さまへの情報提供の充実

「販売・勧誘方針」を定め、ダイレクト保険会社ならではのお客様と直接つながるメリットを活かし、カスタマーセンターにおける対応品質の強化、各種書類やウェブサイトの使いやすさ向上を通じて、常にお客様のご理解・ご納得をいただけるよう最善を目指しています。

また、ご契約にあたっては、お客様のご意向に沿った契約内容となるよう、ウェブサイトや各種書類における説明のわかりやすさを追求するなどの取組みも継続しています。

☞ 「販売・勧誘方針」については、34ページをご参照ください。

☞ 契約手続における取組みについては、32,33ページをご参照ください。

## カスタマーセンター

カスタマーセンターでは、電話やメール、チャットでのお問合せをはじめとするお客様とのすべてのコミュニケーションにおいて、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対応を心掛けています。

お客様のご意向に沿った適切な保険商品・補償内容を提案できるよう、スタッフの説明力向上のための教育研修に徹底して取り組んでいます。その一例が、電話対応終了

直後にお客様にご協力をお願いするウェブアンケートで、お客様からいただいた評価を、スタッフの電話対応の記憶が鮮明なうちにフィードバックして改善点を明確にすることで、スタッフのスキル向上を図っています。

また、お客様の利便性向上のため、多くのお客様にご都合の良い時間・方法でお問合せいただけるよう、受付時間延長をはじめとする各種取組も進めています。

## ウェブサイト

自動車保険や医療保険など商品・サービスに関する情報や会社情報などを提供するほか、サービスの実態や品質向上に向けた取組みの紹介にも力を入れています。さらに、お客様のご意向に沿った契約内容にてお申込みいただけるよう、パソコンはもちろんスマートフォン向けのウェブサイトの使いやすさ向上や機能の充実に継続的に取組み、常に改善を図っています。



ウェブサイト画面イメージ (2018年7月現在)

### ■ ソニー損保ならではの情報開示「お客様の満足・不満の声」紹介ページ

自動車保険は、実際に事故にあった際にその商品の価値が分かるものです。契約前にその価値を判断することが難しい商品だからこそ、当社の実際の事故対応を経験されたお客様の声を「ご不満の声」を含め、当社の評価・評判をありのまま公開しています。2006年4月から公開を継続しており、公開しているお客様の評価件数は、総数94,536件にのびります。(2018年7月現在)



ウェブサイト画面イメージ (2018年7月現在)

### ■ 「ソニー損保について知っておいてほしいこと」紹介ページ

当社の自動車保険にご契約いただくにあたって、契約後に「期待していたことと違う」「こんなはずじゃなかった」とならないために、サービスの良い面だけでなく、「今の保険料よりも必ずしも安くなるとは限らない」「事故対応のサービス拠点は国内大手保険会社ほど多くない」など、マイナスの面も正直に公開しています。お客様には、当社の自動車保険についてよくご理解・ご納得いただいたうえでご契約いただきたいと考えています。



## 4. 事故解決サービス・保険金等のお支払い

高品質な事故解決サービスを実現するために、お客様のサポート体制にこだわっています。特に、自動車保険の事故解決において、重要な業務である示談交渉を提携会社などに外部委託することはなく、1つの事故に対して、1人の専任担当者と、サポートチームが事故を担当します。

### 自動車保険の事故解決サービス／ 保険金お支払いまでのサービス

自動車保険では、24時間365日体制で事故受付を行っています。事故受付後の示談交渉は、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、お客様の納得感を大切に、少しでも早い事故解決を目指し責任を持って行います。

また、サービス品質の一層の向上のための取組みも進めており、2017年度には、事故直後のお客様の不安を低減できるよう、セコムの緊急対応員が24時間365日体制で事故現場に急行する「セコム事故現場かけつけサービス」を開始しました。

- ☞ 保険金お支払いまでのサービスについては、38～40ページをご参照ください。
- ☞ 「セコム事故現場かけつけサービス」については、41ページをご参照ください。

### ロードサービス

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よう、迅速かつ適切なサービスを心掛けています。2017年度にはサービス強化の一環として、レッカーの無料けん引距離制限を、従前の50kmから150kmに拡大しました。

- ☞ 当社の指定修理工場にけん引する場合については、従来から距離制限はありません。ロードサービスについては、41ページをご参照ください。

### 医療保険の保険金お支払いまでのサービス

病気やケガにより入院や手術をされた場合や、がんと診断された場合などは、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スピーディーかつきめ細かに対応します。2017年度は、お客様の利便性向上のため、「先進医療保険金 医療機関あて直接支払サービス」の対応医療機関を追加したほか、保険金請求窓口の営業日を拡大し土・日・休日の受付を開始しました。

- ☞ 保険金お支払いまでのサービスについては、38～40ページをご参照ください。

### 適正な保険金支払のための体制

保険金支払における迅速性および適切性を確保し、お客様からの満足と信頼を得るために、「保険金支払管理方針」を定めて適切な保険金支払管理態勢を構築し、不断に見直し・改善を行うよう努めています。また、適切なタイミングに漏れなく保険金をお支払いすべく、ご契約者保護についての社員意識向上のための教育を徹底するとともに、以下の取組みを実施しています。

#### ■ 事故受付にあたり(保険金をご請求いただくために)

自動車保険では、支払われる保険金について説明するとともに、他に対象となる保険がないかのご確認をお願いする案内をお送りしています。医療保険では、保険金請求時のお客様の負担軽減を図るとともに、漏れなく保険金をご請求いただけるよう努めています。

#### ■ 保険金支払にあたり

研修制度の充実や業務知識確認テストの定期実施などにより損害サービス部門の社員のスキル向上を図ることに加え、保険金支払時におけるルールや点検基準等をマニュアルに定め、遵守を徹底しています。

#### ■ 保険金支払後の点検・モニタリング

保険金支払に関し、保険金支払担当部門の管理職や管理・統括組織が、継続的に内容の検証および点検を実施しています。また、業務執行状況を監査する部門(監査部)による、保険金支払に関する監査も定期的にも実施しています。

### ■ 再審査請求制度と保険金支払審査会の運営

お客様は、保険金の支払対象外となったときに当社保険金支払部門の説明に納得できない場合、「再審査請求制度」を利用することができます。再審査請求を受けたものについては、社外の弁護士・医師・学識経験者などの有識者4名と当社関係部門長3名(2018年7月現在)で構成される「保険金支払審査会」で第三者の立場から改めて審査し、結果をお客様に文書で回答しています。

「保険金支払審査会」では、再審査の依頼があったもののほか、高度な法的・医学的判断を要する事案や医療保険の告知義務違反等に関する事案についても、査定結果の妥当性を検証しています。

2017年度は審査会を10回開催して39件の個別審議を行い、適切性確保に取組みました。保険金支払審査会の審査実績は、ウェブサイト (<https://www.sonysonpo.co.jp/shinrai/cshi009.html>) でも公表しています。



保険金支払審査会の様子

## 5. 利益相反の適切な管理

### 利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めています。

また、代理店がお客様へ当社商品を販売・推奨する際にも、お客様のご意向に沿った商品の提案を行うために、代理店に対し適切な指導を行っています。また、代理店に支払う手数料については、その手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品の選定が行えるよう、当社の経営の健全性および代理店による保険募集の公正の確保に留意した上で、適切な設定を行うよう努めています。

☞ 「利益相反管理方針」については、23ページをご参照ください。

☞ 代理店による販売については、32,33ページをご参照ください。

#### 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。受付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、受付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、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 03-4332-5241

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/>)をご覧ください。

##### <「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11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。