

# 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。

### 「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お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。

2018年度は事故解決サービスご利用後のアンケートの設問内容を改定し、お客様のご不満な点やご要望をより細かく把握できるよう改善に取り組んだほか、アンケート回答に対するお客様へのお電話でのフォローアップを一段と強化しました。

なお、ソニー損保に寄せられた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は、当社ウェブサイト「コエキク改善レポート」(<https://from.sonysonpo.co.jp/improvement/>)で公表しています。2018年度も、お客様のご意見・ご要望に対する取組みを進め、うち主な事例として19件の改善状況を公開しています。

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。

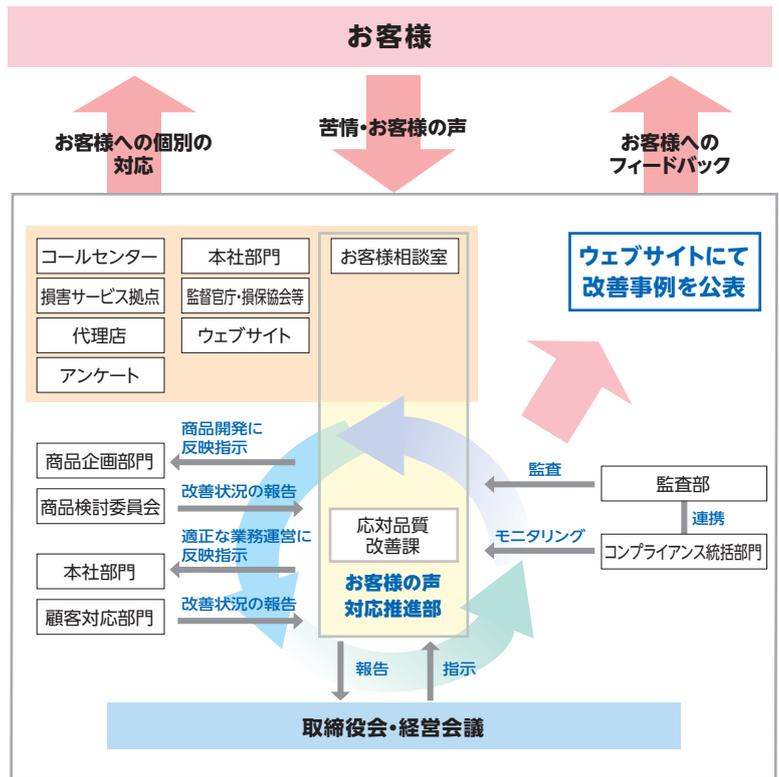
☞ 「お客様の満足・不満の声」紹介ページについては、9ページをご参照ください。

## 「お客様の声」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「お客様の声」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、重点的に取り組みを進め、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。

### 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、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))



(2019年4月1日時点)

## お客様の声の受付状況(2018年度)

2018年度(2018年4月～2019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足の表明などを表示しています。

区分	概要	2018年 4月～6月 (第1四半期)	2018年 7月～9月 (第2四半期)	2018年 10月～12月 (第3四半期)	2019年 1月～3月 (第4四半期)	2018年度 合計
<b>商品・サービス</b>		1,022	914	944	1,232	4,112
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	900	802	816	1,020	3,538
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	122	112	128	212	574
<b>ご契約の手続き</b>		1,530	1,356	1,154	1,369	5,409
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	997	762	534	606	2,899
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	297	300	304	487	1,388
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	38	36	36	24	134
その他		198	258	280	252	988
<b>ご契約の管理</b>		1,167	1,175	971	1,227	4,540
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	2	1	1	2	6
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	823	787	725	1,046	3,381
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	11	15	14	8	48
その他		331	372	231	171	1,105
<b>保険金のお支払い</b>		1,027	1,132	1,110	1,084	4,353
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	174	171	143	178	666
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	403	391	435	397	1,626
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	29	23	26	104
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	234	202	210	209	855
その他		190	339	299	274	1,102
<b>その他</b>		216	324	229	550	1,319
いずれの区分にも該当しないもの		216	324	229	550	1,319
<b>合計</b>		4,962	4,901	4,408	5,462	19,733

## 「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。

## 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。

### 商品の取組み

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。2018年度は、事故の無いお客様は事故があった場合に比べて保険料を抑えることができる「無事故割引」の新設に加え、「同性パートナー」を配偶者に含めるほか、中断証明書の発行期間拡大を実施するなどの商品改定を行いました。

医療保険では、低廉な保険料で病気やケガに備えたいというお客様のニーズにお応えし、「ガン重点型の医療保険SURE〈シュア〉」において、保障内容をシンプルにすることでより手頃な保険料でご加入いただけるプランを新設するなどの商品改定を行いました。

また、新たに、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火災保険および海外旅行保険の販売を開始するなど、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。



※ 商品ラインアップについては35,36ページをご参照ください。

### サービスの取組み

カスタマーエクスペリエンス（以下、CX）の向上を経営の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。

2018年度は、お客様にお気軽に自動車保険をお見積りいただけるよう、他社の自動車保険証券の写真や画像をもとに、ほぼ同じ条件での翌年の自動車保険の概算保険料をその場でウェブサイトに表示する「写真でカンタン見積り」の提供を開始しました。

また、お客様の手続き時の利便性向上のため、ウェブサイトで契約内容の確認や変更を受けられるご契約者ページ内の入力フォームや画面レイアウトの改善を行いました。



ウェブサイト画面イメージ（2019年7月現在）

### 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、ダイレクトならではお客さま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、常にお客さまのご理解・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、お客さま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の取組み

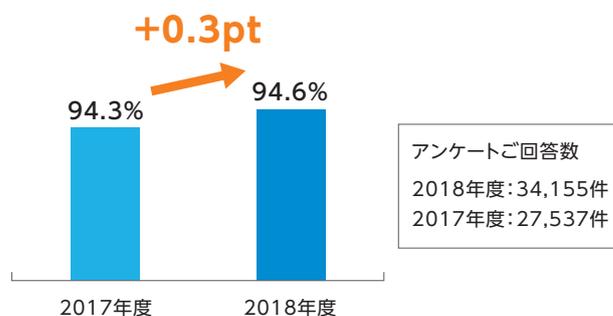
カスタマーセンターでは、電話やメール、チャットでのお問合せをはじめとするお客さまとのすべてのコミュニケーションにおいて、スタッフひとりひとりが、常にわかりやすい説明やスピーディーな対応を心掛けています。

お客さま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さまにご協力をお願いするウェブアンケートで、お客さま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。

2018年度には、ご高齢のお客さまにも安心してご契約いただけるよう、カスタマーセンター内に高齢者向け専用ダイヤルを開設し、よりわかりやすいご説明や寄り添ったお手続きのサポートができるよう体制を整備しました。

また、インターネット専用の火災保険や海外旅行保険の販売開始にあたり、商品や補償内容の知識習得のため、スタッフや代理店向けの研修を強化し、適切なお客さま対応ができるよう努めました。

#### カスタマーセンターのお客さま対応の評価



※お客さまに10点～0点の11段階でご評価をいただき、6点以上の割合を表示しています。

#### ご契約書類やウェブサイトにおける取組み

ウェブサイトでは、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。また、ご契約者書類やウェブサイトのわかりやすさ向上にも、継続的に取組み常に改善を図っています。

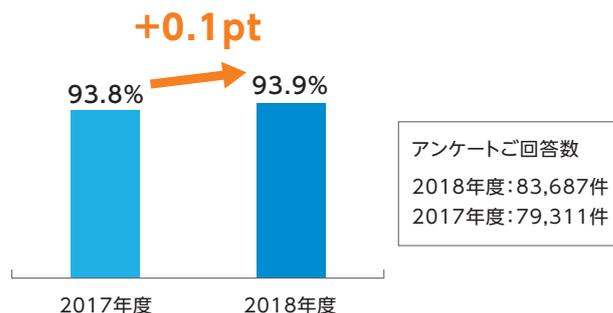
2018年度は、ご契約書類やウェブサイトの読みやすさや見やすさを一層向上させるため、文字の大きさや色彩において統一感が保てるように、社内のガイドラインを整備しました。さらに、昨今のスマートフォンユーザーの増加にあわせ、スマートフォンでも快適にお客さまのご意向に沿った契約内容でお申込みいただけるよう、ご契約者ページトップ画面のレイアウトを改修しました。

#### ■ソニー損保ならではのウェブサイトでの情報開示の例

##### ■「お客さまの満足・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さまの声を「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、公開しているお客さまの評価件数は、総数102,717件にのぼります。(2019年7月現在)

#### ウェブサイトの使いやすさについての評価



※お客さまに10点～0点の11段階でご評価をいただき、6点以上の割合を表示しています。

## 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や保険金のお支払いが保険会社として最も重要なサービスととらえ、サービス改善に努めています。事故解決後のアンケート等からいただいた「お客さまの声」に基づき、PDCAサイクルを構築して、事故解決サービスやロードサービスの改善に加え、保険金支払の適切性の確保に取り組んでいます。

### 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の取組み

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。事故受付後は、全国のサービスセンターの専任担当者が、お客様の納得感を大切に考え、お客様とコミュニケーションをとりながら、少しでも早い事故解決に努めています。

お客様の利便性や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、2018年度にはご契約者を対象に提供しているスマートフォン向け無料アプリ「ご契約者アプリ」をリニューアルし、事故発生時の位置情報を送信できる事故連絡機能を追加しました。また、専任担当者からの事故解決までの全体像や解決予定時期のご説明を徹底するなど、事故解決途中でのお客様への経過報告を充実させたほか、スピーディーで適正な事故解決に向けて、ドライブレコーダーの映像を積極的に活用する取組みを強化しました。

※ 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。

### ロードサービスの取組み

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。お客様の万一時、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。2018年度にはサービス強化の一環として、「バッテリー上がりの無料出動回数が年に1回では不安」というお客様の声を受け、回数制限を保険期間中1回から3回に拡大しました。

### 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

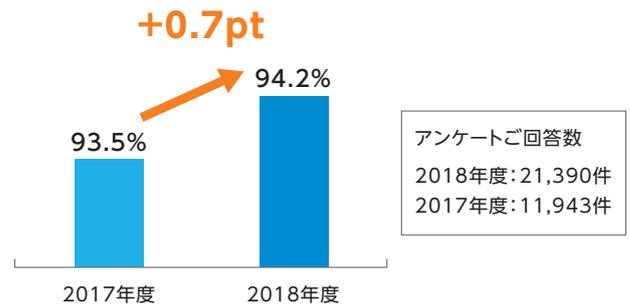
研修制度の充実や業務知識確認テストの定期実施などにより

### 医療保険の保険金支払サービスの取組み

病気やケガにより入院や手術をされた場合や、がんや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く対応します。2018年度は、お客様の利便性向上のため、「ウェブ保険金請求サービス」のメニューの充実を図りました。また、「先進医療保険金医療機関あて直接支払サービス」の対応医療機関の追加も実施しました。

※ 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。

### 事故解決サービス評価(自動車保険)



※お客様に10点～0点の11段階でご評価をいただき、6点以上の割合を表示しています。

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・学識者などの有識者4名と当社関係部門長3名(2019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。

2018年度は審査会を9回開催して29件の個別審議を行い、適切性確保に取り組みました。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。

## 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。2018年度も、本方針に基づいて対象取引の確認を行い、適切に運用されていることを確認しました。

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研修・指導を行っています。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 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。