

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

お電話や各種アンケートを通じて商品・サービスに対する「お客さまの声」を伺って、改善活動に活かしており、取組状況については経営陣に定期的に報告しています。

「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。

2019年度は、各種アンケート調査を通じて約28万件にのぼる「お客さまの声」を収集し、各サービスにおける品質改善のための取組みを進めました。また、自動車保険の「事故解決のご利用後アンケート」の内容を前年度に引き続き変更したほか、火災保険で「お電話直後の対応品質アンケート」を開始するなどにより、さらに多くの「お客さまの声」を収集できるようにしています。

「お客さまの声」に基づく改善事例

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。2019年度は、新たに14件の改善事例を掲載しました。

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。

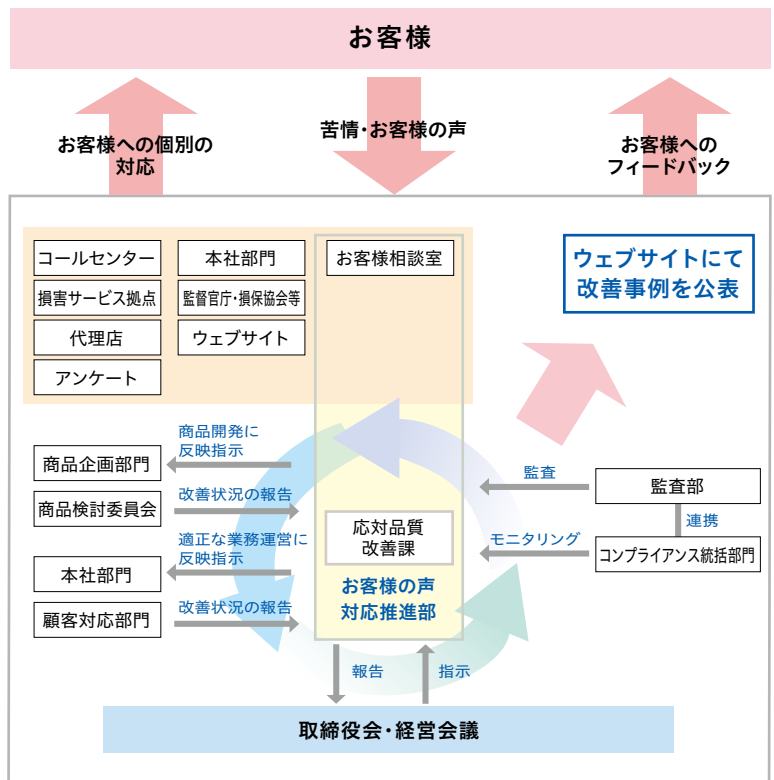
☞ 「お客様の満足・不満の声」紹介ページについては、10ページをご参照ください。

「お客さまの声」を業務品質・顧客満足向上に活かす態勢の構築

お客様相談室をはじめとする社内の各部門・部署でお伺いした「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・部署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))



(2020年4月1日時点)

お客様の声の受付状況

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原因などを表示しています。

区分	概要	2018年度 合計	2019年度 合計
商品・サービス		4,112	3,480
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	3,538	3,033
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	574	447
ご契約の手続き		5,409	5,761
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	2,899	2,093
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	1,388	2,949
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	134	84
その他		988	635
ご契約の管理		4,540	5,101
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	6	29
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	3,381	4,461
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	48	124
その他		1,105	487
保険金のお支払い		4,353	3,713
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	666	581
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	1,626	1,519
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	104	89
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	855	809
その他		1,102	715
その他		1,319	1,132
いずれの区分にも該当しないもの		1,319	1,132
合計		19,733	19,187

「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り組むとともに、定期的に苦情対応マネジメントシステムの専門家に当社の取組態勢や同規格への適合について再確認を依頼しており、2019年度も「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

カスタマーエクスペリエンス向上を経営の重要課題に掲げ、お客様の視点に立った質の高い商品・サービスの提供を目指しています。

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。2019年度は、主に以下の取組みを実施しました。

■ 運転特性運動型自動車保険「GOOD DRIVE」の発売

スマートフォンで計測した運転特性データから事故リスクを推定し、保険料を最大30%キャッシュバックするAIを活用した運転特性運動型自動車保険「GOOD DRIVE」を発売しました。

☞ GOOD DRIVEについては、6ページをご参照ください。

☞ 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。



(2020年6月現在)
「運転アドバイス表示画面」



「専用デバイス装着イメージ」
専用デバイスには、もしものときの「緊急ボタン」を搭載しています。

サービスの取組み

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。2019年度は、主に以下のサービス拡充等に取り組みました。

■ LINEを使ったお客様サポートの拡充

LINE公式アカウントのメニュー画面のレイアウト改善や送信メッセージ表示方法の見直しを実施しました。希望される方には、ご契約の満期時期にLINEを使って継続手續のご案内をするサービスを開始しました。



■ 自動車保険仮申込みの受付開始

自動車保険の申込可能な時期がまだ先のお客様が見積りをされた際に、いったん仮申込みで承り、申込可能な時期になったらご案内を差し上げるサービスを開始しました。

■ 保険料お支払い方法の拡充

契約申込時にウェブサイト上で選択できる保険料支払方法に、払込票(紙伝票)を必要としないコンビニオンライン決済サービスを導入しました。

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」に基づき、お客様のご意向と実情に沿った適切な保険商品・補償内容の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めています。

☞「販売・勧誘方針」については、34ページをご参照ください。

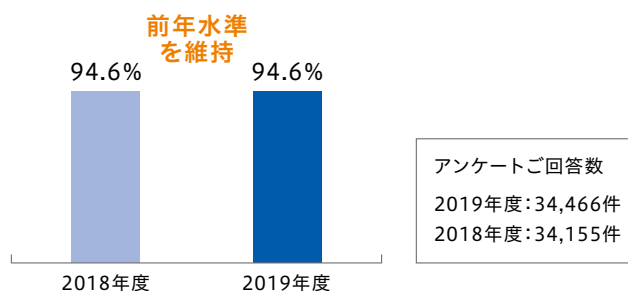
カスタマーセンターの情報提供力強化の取組み

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。

2019年度には、耳や言葉の不自由なお客様にも安心してご契約いただくため、「手話・筆談サービス」を開始し、より分かりやすいご説明や寄り添ったお手続きサポートができるよう体制を整備しました。

カスタマーセンターのお客様対応の評価



※カスタマーセンターのアンケート結果になります。
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。

代理店の情報提供力強化の取組み

代理店がお客様のご意向に沿った保険商品を提案できるよう、代理店向けの研修・指導を徹底しました。

ご契約書類やウェブサイトの改善に向けた取組み

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り組み、常に改善を図っています。

2019年度は、自動車保険の書類について、重要事項説明書の文字数の削減や説明文の見直しにより、読みやすさを

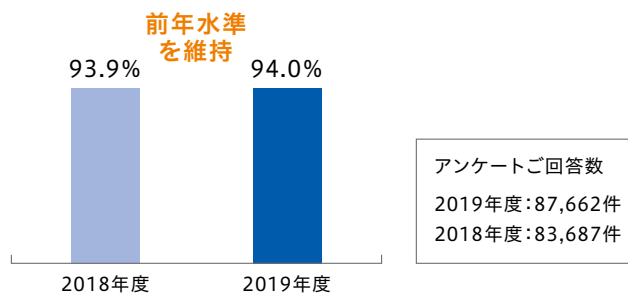
改善しました。また、ASV割引(自動ブレーキ割引)が適用外となるお客様に、継続手続き時に専用のリーフレットを送付し、わかりやすい情報提供に努めました。インターネット専用の火災保険については、お客様が手続書類のご用意に迷われないよう、ウェブサイトに「書類ガイドコンテンツ」を掲載しました。

■ 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107,018件にのぼります。(https://from.sonysonpo.co.jp/auto/review/2020年7月現在)

ウェブサイトの使いやすさについての評価



※ウェブサイトのアンケート結果になります。
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。

4. 事故解決サービス・保険金等のお支払い

事故解決および保険金のお支払いは保険会社として最も重要なサービスと位置づけ、事故現場での不安払拭や事故受付後の対応迅速化など、不断のサービス改善に努めています。

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

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。2019年度は主に以下の取組みを実施しました。

■ 18言語に対応した「外国語事故対応サービス」

日本語以外の18の言語に対応可能な「外国語事故対応サービス」などの、外国語通訳サービスを導入しました。

■ お客様への説明力向上の取組み

事故解決ステップの事前説明や、タイムリーな経過報告に努めており、2019年度はさらに事故解決に関するお客様のご要望に沿った対応ができるよう、ウェブサイト上にお客様のご要望を伺う入力フォームを新設しました。

■ ドライブレコーダーの映像を積極的に活用する取組み

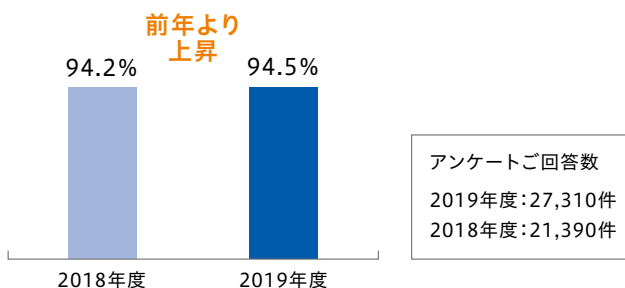
お客様に、お手元のPCやスマートフォンから簡単にドライブレコーダーの動画ファイルをアップロードいただくための専用ウェブページをリリースしました。

☞ 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。

■ 「手話・筆談サービス」

耳や言葉の不自由なお客様にも事故連絡や保険金請求を円滑に行っていただくために、「手話・筆談サービス」を開始しました。

事故解決サービスの評価（自動車保険）



※「事故解決サービスの総合満足度」のアンケート結果になります。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。

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署（監査部）による、保険金支払に関する監査も定期的を実施しています。

■ 保険金支払いの適切性確保に向けた取組み

お客様が保険金支払対象外と説明を受けた事例で、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・部長3名（2020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。

2019年度は審査会を9回開催して20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。

5. 利益相反の適切な管理

利益相反管理態勢の構築

「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることのないよう態勢を構築し、適切に管理しています。2019年度も、本方針に基づいて対象取引の確認を行い、お客様の利益が不当に害される案件がないことを確認しました。

代理店に対する適切な指導

代理店がお客様のご意向に沿った商品の提案ができるよう、研修・指導を徹底しました。また、代理店に支払う手数料は、適正な保険募集に留意した上で設定していますが、「お客さま本位の業務運営」の取組状況にも留意する設定基準に見直しました。

- ☞ 「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(<https://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カ所において、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。