

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2017年度の取組状況

**2018年6月
ソニー損害保険株式会社**

目次

1. 「お客様の声」を経営に活かす取組み
2. お客様に価値を感じていただける商品・サービスの提供
3. ご契約時のお客様への情報提供の充実
4. 事故解決サービス・保険金等のお支払い
5. 利益相反の適切な管理

1.「お客さまの声」を経営に活かす取組み

運営方針

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。

2017年度の主な取組み

当社は、お電話や各種アンケートを通じて頂戴した「お客さまの声」を、会社の健全な発展と成長のための重要なメッセージと受けとめ、お客様の声対応推進部を中心とした組織体制のもと全社共有し改善活動に活用しました。四半期ごとに経営会議に、原因分析の詳細や改善状況を報告しました。

■「お客さまの声」を業務品質・顧客満足向上に活かす態勢継続の取組み

- 当社は、「お客さまの声」の対応管理態勢を整備・体系化し、2011年に苦情対応に関する国際規格「ISO10002」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。
- 2011年以降、同規格に基づく「お客さまの声」への対応を継続し、2017年度も専門家による「第三者意見書」を取得し、当社の苦情対応マネジメントシステムが規格に適合していることを確認しました。

■「お客さまの声」を積極的に伺うためのアンケートの取組み

- 当社は、各種アンケートを通じてサービスに対するご意見やご感想をお伺いし、その内容をお客さまにわかりやすくウェブサイトで公表することに努めてきました。
＜継続的に実施しているアンケート事例（自動車保険）＞
「ご契約者総合アンケート」、「カスタマーセンター・ウェブサイトのご利用後アンケート」
「事故解決・ロードサービスのご利用後のアンケート」など
- 2017年度は、契約手続ではさらなる品質強化のための「お電話直後の対応品質アンケート」を、また事故解決サービスでは納得感をより高めるための「事故解決の中途経過アンケート」を新たに開始するなど、「お客さまの声」をよりタイムリーにきめ細かくお伺いする取組みを進めました。
- アンケートを通じてお客さまからいただいたご意見・ご感想に基づき、品質改善のためのPDCAサイクルを様々なサービスにおいて繰り返し実行しました。

＜改善活動への取組みに対する評価＞

- 「お客さまの声」に基づく改善活動の推進などにより、お客さまからいただいたご不満の件数を、前年度より大きく減少させることができました。

	2016年度	2017年度	前年比
ご不満の件数	26,929件	22,595件	▲4,334件
ご不満発生率	1.42%	1.09%	▲0.33pt

※ご不満発生率は、自動車保険と医療保険の合計保有契約件数を分母、ご不満の件数を分子とした比率です。

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

運営方針

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。

2017年度の主な取組み

当社は、カスタマーエクスペリエンス向上を経営の最重要課題に掲げ、商品の補償等に対するお客さまのニーズや、事故解決や契約手続などのサービスにおけるお客さま体験などをつぶさに検証し、お客さまの視点に立った質の高い商品・サービスの提供を目指しました。

■ 価値を感じていただける商品開発の取組み

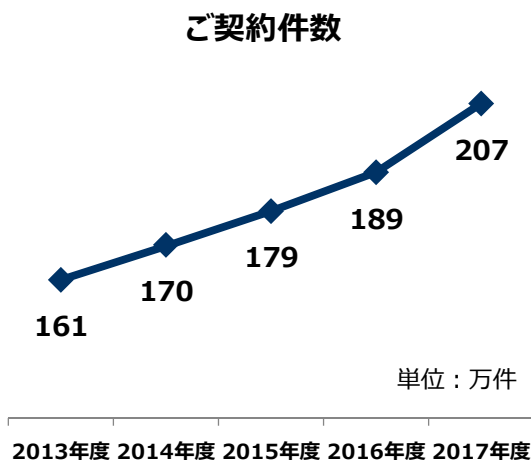
- 近年増加している自転車事故など日常事故の補償に対するお客さまニーズが高まる中、自動車保険の個人賠償特約を拡充し、補償範囲の拡大や示談代行サービスの追加を実施しました。
- 自動車やスマートフォンの高機能化が進展する中、お客さまにとってより利便性があり合理的な商品を提供すべく、「やさしい運転キャッシュバック型」自動車保険の次の商品として、スマートフォンを活用したテレマティクス自動車保険の開発に向け、Yahoo! JAPANとの共同研究を継続しました。

■ カスタマーエクスペリエンス向上によるお客さま価値最大化への取組み

- 電話以外のお問合せや夜間のスタッフ対応を要望する「お客さまの声」が増す中、チャットやLINE等による多様なお問合せ手段を整備し、スタッフの即時回答可能な受付時間を24時まで延長しました。
- 自動車保険の保険料をお電話でも素早く確認したいというお客さまニーズにお応えし、お電話での見積手順を見直すとともに、携帯電話でのSMS（ショートメッセージサービス）を活用してより素早くご案内できるよう改善に取り組みました。
- 自動車事故の小額損害において、保険を使用すべきか迷われるお客さまが多いことから、保険金請求のご説明書類に使用すべきか判断しやすい書類を追加しました。

<商品・サービス強化による契約件数の推移>

- 商品やサービスの継続的な品質強化の取組みなどを通じて、より多くのご支持をいただいたことで、主力商品である自動車保険や医療保険のご契約件数が順調に増加し、207万件となりました。



各年度末における、自動車保険および医療保険の保有契約件数を表示しています。

3.ご契約時のお客さまへの情報提供の充実

運営方針

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。

2017年度の主な取組み

当社は、「販売・勧誘方針」に基づき、お客さま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きました。ご契約書類やウェブサイトのわかりやすさやスタッフの説明力の向上など、「お客さまの声」に基づくPDCAサイクルを構築して日々改善に取り組みました。

■ ご契約書類やウェブサイトの改善に向けた取組み

- ウェブサイトのご利用がスマートフォンにシフトする中、お客さまのご意向に沿ったお手続きが可能なように、小さな画面でも読みやすく入力しやすいスマートフォンサイトに改善しました。
- おすすめの補償内容をわかりやすくお伝えするため、お客さまそれぞれの契約条件に応じた動画をご用意し、満期案内書に掲載したQRコードなどから、スマートフォンサイトなどで簡単にご確認いただけるようにしました。

■ カスタマーセンターの情報提供力強化の取組み

- お客さまのご意向に沿った適切なご案内ができるよう体系的な教育研修プログラムを継続的に実行しました。
- お電話直後の対応品質アンケートを開始し、「ご不満の声」から担当者を個別に指導し、蓄積されたデータを分析の上教育研修プログラムに反映させる等、説明力の更なる強化に向けてPDCAサイクルを構築しました。

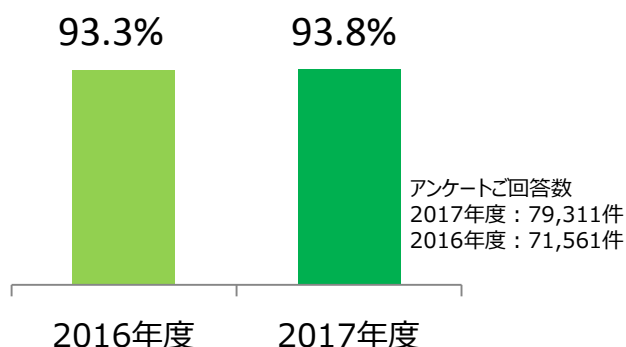
■ 代理店の情報提供力強化の取組み

- 代理店によるお客さまのご意向に沿った保険募集のために、徹底した研修・指導を実施しました。
- ウェブサイトに不慣れなお客さまに寄り添ったお手続きサポートを開始し、お客さまのご意向に沿ったお申込みが可能な契約サービスを提供しました。

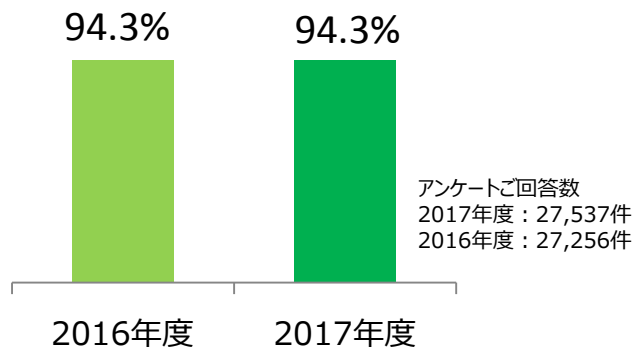
<改善活動への取組みに対する評価>

- 2017年度は、さまざまな取組みによりお客さまからの高い評価を維持・向上することができました。

ウェブサイトの使いやすさについての評価



カスタマーセンターのお客さま対応の評価



※カスタマーセンターやウェブサイトのアンケート結果になります。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。

- HDI-Japanが主催する2017年「Webサポート（ウェブサイト）格付け」において、8年連続で最高評価である「三つ星」を獲得しました。

4.事故解決サービス・保険金等のお支払い

運営方針

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います。

2017年度の主な取組み

当社は、事故解決・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、不断のサービス改善に努めました。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、事故解決サービスやロードサービスの改善、そして保険金支払いの適切性の確保に取り組めました。

■ 自動車の事故解決サービス・保険金支払いの取組み

- 事故現場での不安に関する「お客さまの声」にお応えし、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。
- 土曜・日曜において担当者による初動対応を要望される「お客さまの声」にお応えし、車両単独事故などを担当する一部のサービスセンターの営業日を拡大しました。
- 事故解決に対するお客様ニーズが多様化し、お客さまのご意向に沿った事故解決を行えるスペシャリストが従来以上に求められたことから、様々な教育研修プログラムを実行し人材育成に注力しました。
- 事故解決途中の経過報告の回数や頻度に対するお客様の「ご不満の声」に対応し、SMS（ショートメッセージサービス）を活用した迅速で確実な経過報告を推進しました。
- お客さまにご記入をいただく保険金請求書類において、ご請求にお間違いが無いように、より見やすく、ご記入しやすいように記載内容やレイアウトを改善しました。
- お客さまに適切な保険金をお支払いするため、保険金支払部門から独立した支払審査部門を設置していましたが、新たに外部専門家も含めた保険金支払審査会を設立するなど、より適切な支払管理態勢を構築しました。2017年度は同審査会において39件の案件を審議し、適切性確保に取り組めました。

■ ロードサービスや修理サービスの取組み

- ロードサービスのレッカー無料けん引距離に対する「ご不満の声」に対応し、従来の50kmから150kmに延長しました。
- 修理サービスのさらなる品質向上を目指し、第三者機関として世界的な実績を持つテュフ ラインランド グループの認証を取得した修理工場（S・mile工房）との提携を推進する取組みを開始しました。

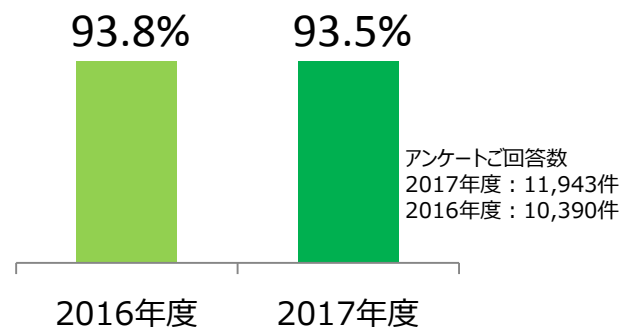
■ 医療保険の保険金支払サービスの取組み

- 「先進医療保険金（陽子線治療および重粒子線治療）の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、18機関となりました。
- 保険金請求の利便性向上のため、ウェブサイトでの保険金請求受付や土・日・休日のお電話による請求受付も開始しました。

＜改善活動への取組みに対する評価＞

- 2017年度は、さまざまな取組みによりお客さまからの高い評価を維持することができました。

事故解決サービス評価（自動車保険）



事故解決サービスのアンケート結果になります。お客さまには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。

5.利益相反の適切な管理

運営方針

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。

2017年度の主な取組み

■ 利益相反管理態勢の構築の取組み

- 当社は、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう態勢を構築し、適切に管理してきました。2017年度も本方針に基づき対象取引の確認を行い、お客さま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の取組み

- 当社は、代理店がお客さまのご意向に沿った商品の提案ができるよう、研修・指導を徹底してきました。また、代理店に支払う手数料は、代理店による適正な保険募集に留意した上で設定し、継続的に募集状況の管理も実施しました。