

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2018年度の取組状況

2019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

別紙

- ① 「お客様の声」に基づく改善事例
- ② 改善活動への取組みに対する評価（KPI）

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。

2018年度の主な取組み

※改善活動への取組みに対する評価（KPI）については、別紙②をご参照ください。

当社は、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」をお伺いし、改善活動に活かしています。取組み状況は経営陣に定期的に報告をしています。2018年度については、主に以下のような進展がありました。

■「お客さまの声」に基づく改善事例

- お客さまから頂戴したご意見やご感想に基づき、商品・サービスの改善に活かした事例を「コエキク改善レポート」としてウェブサイトに掲載しており、2018年度においては19件の改善事例を掲載しました。

※ウェブサイトに掲載した改善事例については、別紙①をご参照ください。

■「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強化

- 各種アンケートに基づき、各サービスにおける品質改善のためのPDCAサイクルを実行しました。

<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アンケート」、「お電話直後の対応品質アンケート」など

- 2017年度より、契約手続における「お電話直後の対応品質アンケート」や、事故解決サービスにおける「事故解決の中途経過アンケート」を新たに開始し、「お客さまの声」をよりタイムリーにお伺いする取組みを進めていますが、2018年度は、お客さまのご不満やご要望をより細かく把握するため、アンケートの設問内容の見直しやアンケート回答に対するお客さまへのお電話でのフォローアップを一段と強化しました。



「コエキク改善レポート」
(2019年6月時点)

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

運営方針

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

2018年度の主な取り組み

当社は、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。2018年度においては、以下の取り組みを実施いたしました。

■ 新商品・商品改定

- 自動車保険の商品改定：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」を新設しました。
- 「ガン重点型の医療保険SURE〈シュア〉」の商品改定：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、より手頃な保険料で加入できるプランを新設しました。
- 「新ネット火災保険」の販売開始：地震補償を最大100%にできる「地震上乘せ特約」などの充実した補償を、インターネット専用ならではの低廉な保険料で販売を開始しました。
- 海外旅行保険の販売開始：旅行先と年齢によるリスク細分商品を、インターネット専用ならではの低廉な保険料で販売を開始しました。



■ 新サービス

- ご加入中の保険会社の自動車保険証券の写真や画像をもとに、スマートフォンやタブレットから概算保険料をその場で簡単に確認できる「写真でカンタン見積りサービス」の提供を開始しました。

■ ウェブサイトの利便性向上

- ウェブサイトでの契約内容変更手続きの利便性向上のため、ご契約者ページ内のお客様入力フォームの変更や画面レイアウトの改善を行いました。



「写真でカンタン見積りサービス」

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。

2018年度の主な取組み

※改善活動への取組みに対する評価（KPI）については、別紙②をご参照ください。

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います。2018年度においては、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

- 取扱い保険種目の拡大に伴い、スマートフォンのご契約者ページトップ画面のわかりやすさ、利便性向上を図りました。保険種目毎の手続きボタンをわかりやすい配置にし、スマートフォンの小さな画面でもお客さまの求める情報を入手しやすくするなど、改善をはかりました。
- お客さまにご覧いただくご契約書類やウェブサイトをより読みやすいものとするため、文字の大きさやフォント、色使い等の利用ルールを定めた社内の作成ガイドラインを再整備しました。



ご契約者ページスマートフォンサイト
(2019年6月時点)

■ カスタマーセンターや代理店における情報提供力の強化

- ご高齢のお客さまにも安心してご契約いただけるよう、コールセンターに高齢者向け専用ダイヤルを開設し、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。
- 「新ネット火災保険」や海外旅行保険の販売開始に伴い、商品・補償内容などの知識習得のため、オペレーターや代理店向けの研修を実行しました。

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まいります。

2018年度の主な取組み

※改善活動への取組みに対する評価（KPI）については、別紙②をご参照ください。

当社は、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ました。2018年度においては、以下の取組みを実施いたしました。

■自動車保険

- スマートフォン向け「ご契約者アプリ」を改善し、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。
- 事故解決までの全体像や予定時期の事前のご説明を徹底するとともに、事故解決途中でのお客さまへの経過報告を強化しました。
- 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。
- 保険金支払いの適切性確保に向け、2018年度も社外の弁護士・医師・学識者などの有識者を交えた「保険金支払審査会」を9回開催し、29件の個別審議を行いました。



「ご契約者アプリ」事故連絡機能

■ロードサービス

- 「バッテリー上がりの無料出動回数が1回だけでは不安」とのお客さまの声を受け、回数制限を1回から3回に拡大しました。

■医療保険

- 「先進医療保険金の医療機関あて直接支払サービス」の対応医療機関を、計21機関に拡大しました。

(2019年4月時点)

5. 利益相反の適切な管理

運営方針

お客様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。

2018年度の主な取組み

■ 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。2018年度も本方針に基づき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、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。

別紙①「お客様の声」に基づく改善事例

「お客様の声」に基づく改善事例を「コエイク改善レポート」として、当社ウェブサイト内の以下ページに公表しております。

URL : <https://from.sonysonpo.co.jp/improvement/>

<2018年度「お客様の声」主な事例>

- 緊急連絡用カードが1枚では不便
- ドライブレコーダーの映像をすぐに確認してほしい
- 長い走行距離で継続契約したいのにできないのはなぜ？
- 車の型式を入力する時に何を参考にすればいいの？
- 保険金請求書の言葉がわかりにくい
- 継続見積のプラン一覧画面が見にくいです
- 申込んだ内容をすぐに確認したい
- ログイン画面でIDとパスワードがわかりません
- 重要事項説明書の運転者範囲、年齢条件がわかりにくい
- 同性パートナーも配偶者として扱ってほしい
- チャットでも自分の契約内容に応じた案内をしてほしい
- 満期案内書が何度も届くのはややこしい
- いちいちサイトを開くことなくチャット問合せがしたい
- 自動車保険の継続連絡を携帯にしてほしい
- ASV割引の適用条件が、型式の発売から3年以内というのは納得がいきません
- 自動車保険の個人賠償特約の適用事例を載せてもらえたら嬉しいです
- 「翌営業日」とはなんですか？
- 申込が完了したのかわかりづらい！
- 電話をもらう前にコメントを登録しておきたいです

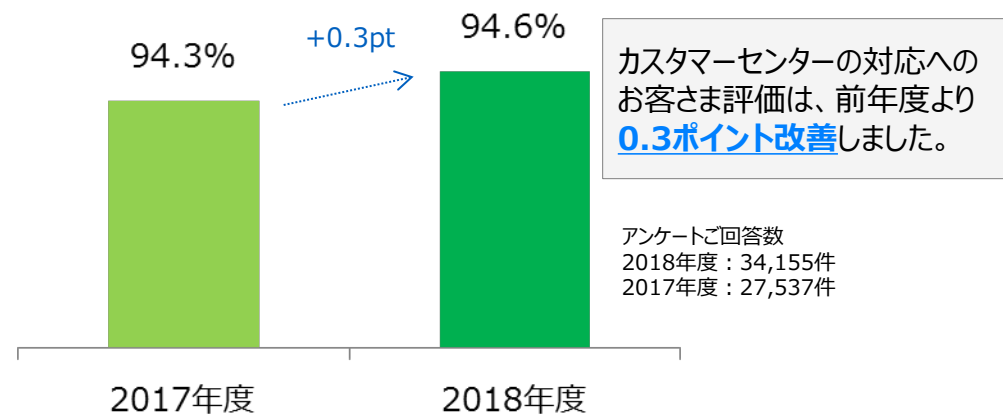
別紙② 改善活動への取組みに対する評価 (KPI)

ご不満の件数

	2017年度	2018年度
ご不満の件数	22,595件	19,733件

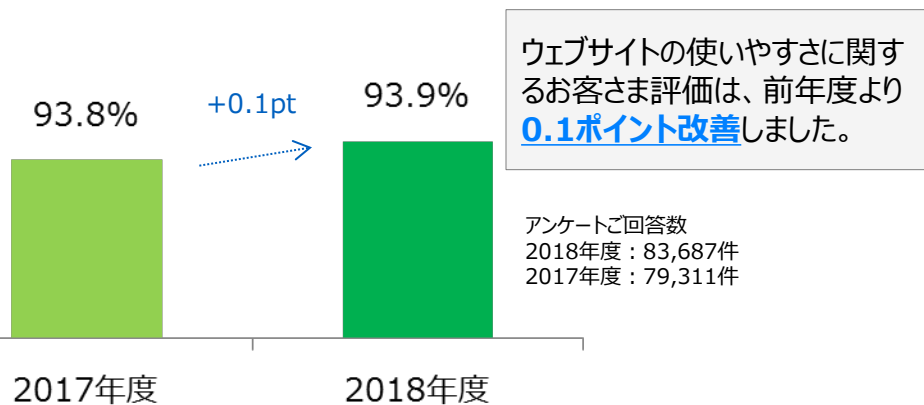
「お客様の声」に基づく改善活動の推進により、ご不満の件数を、前年度より2,862件減少させることができました。

カスタマーセンターのお客さま対応の評価



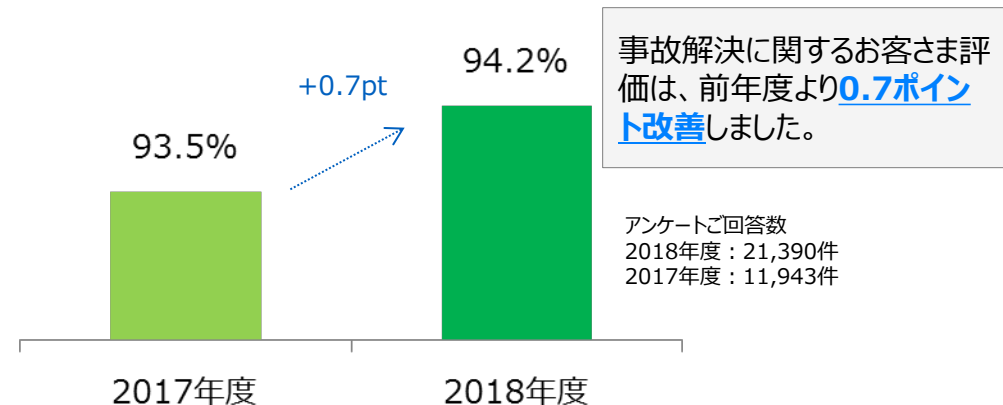
※カスタマーセンターのアンケート結果になります。
お客さまに10点～0点の11段階でご評価をいただき、6点以上の割合を表示しています。

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。

事故解決サービス評価 (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。

以上