

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2019年度の取組状況

2020年6月
ソニー損害保険株式会社

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. 「お客様の声」を経営に活かす取組み

運営方針

お客様により大きな「安心」をお届けするため、また、お客様によりご満足いただけるサービス品質を実現するため、「お客様の声」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。

2019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「お客様の声」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。2019年度については、主に以下のような進展がありました。

■「お客様の声」を業務品質・顧客満足向上に活かす態勢の構築

- 当社は、2011年に国際規格「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、2019年度も専門家による「第三者意見書」を取得し、継続して同規格に適合していることを確認しました。

■「お客様の声」に基づく改善事例

- お客様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、2019年度においては新たに14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。

■「お客様の声」を積極的に伺うためのアンケートの取組み強化

- お客様とダイレクトにつながる強みを活かし、各種アンケート調査を通じて2019年度も約28万件にのぼる「お客様の声」を収集し、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>

「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

- さらに、2019年度は火災保険の「お電話直後の対応品質アンケート」を開始し、また自動車保険の「事故解決のご利用後アンケート」の設問改善により、より多くの「お客様の声」を収集できるようになりました。

「コエキク改善レポート」



(2020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。

2019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。2019年度においては、以下の取り組みを実施いたしました。

■ 運転特性連動型自動車保険「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連動型自動車保険「GOOD DRIVE」を発売しました。

「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

■ 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。
- 希望者の方には、ご契約の満期時期にLINEを使って継続手続きのご案内をするサービスを開始しました。

「LINE公式アカウント」



(2020年6月時点)

■ 自動車保険仮申込みの受付開始

- 申込可能な時期がまだ先のお客さまが見積りをされた際に、一旦仮申込みで承り、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

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。

2019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。2019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

【自動車保険：書類】

- ・ 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。
- ・ ASV割引（自動ブレーキ割引）が適用外となるお客さまに、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。

【火災保険：ウェブサイト】

- ・ お客さまが手続き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。

■ カスタマーセンターの情報提供力強化の取組み

- ・ 耳や言葉の不自由なお客さま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。

■ 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。

「ASV割引適用対象外の方への説明リーフレット」

Q 自動ブレーキ装置が付いているのに、ASV割引(自動ブレーキ割引)が付かないのはなぜ？

A 発売から約3年経過した車の場合、自動ブレーキ装置によるリスク軽減効果は、「型式別料率クラス」によって、保険料に反映されるためです。

※ 自家用(普通・小型・軽四輪)乗用車のASV割引適用条件には、自動ブレーキ装置の有無のほか、型式の発売年月が約3年以内という条件があります。

(2020年6月時点)

「ウェブサイト 火災保険・書類ガイドコンテンツ」

建物情報を証明する書類 **必須**

一戸建ての場合

所在地 建物構造 床面積 新築年月 の4つの建物情報を証明するために使用します。

1 登記簿謄本・登記事項証明書

一戸建ての方

建物の概要や所有権などの登記事項が掲載されている書類です。入居後に受取る人が多いです。

▶ 書類を探すときのヒント

2 確認通知書・確認済証

一戸建ての方

建物の建築計画が、関連法令などに適合すると確認されたときに発行される書類です。通常、建物が引渡されるまでは、施工業者・ハウスメーカーが保管しています。

▶ 書類を探すときのヒント

(2020年6月時点)

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。

2019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。2019年度においては、以下の取組みを実施いたしました。

■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」を開始しました。

■「手話・筆談サービス」

- 耳や言葉の不自由なお客さまに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。



■お客さま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ますが、更に事故解決に関するお客さま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さま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

- お客さまがお手元のPC、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できる専用ウェブページをリリースしました。

■保険金支払いの適切性確保に向けた取組み

- 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、20件の個別審議を行いました。

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。

2019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。2019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、適正な保険募集に留意した上で設定していますが、「お客様本位の業務運営」の取組み状況にも留意する設定基準に見直しました。

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「コエキク改善レポート」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。

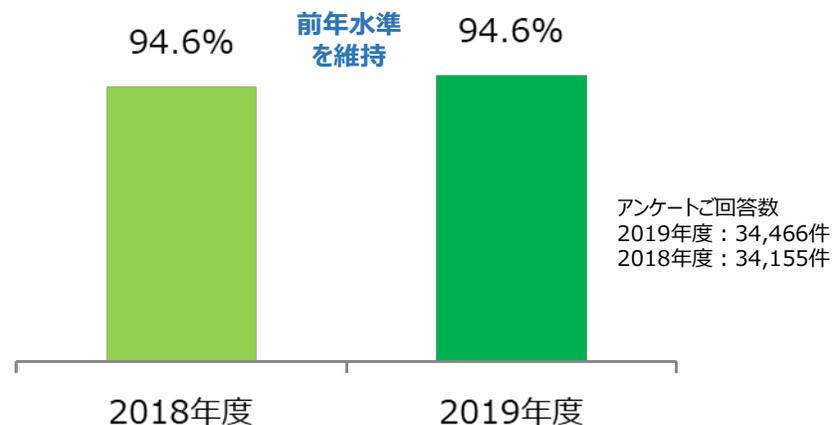
URL : <https://from.sonysonpo.co.jp/improvement/>

<2019年度「お客様の声」主な事例>

- アプリで「戻る」ボタンを押すと最初からやり直しになる
- アプリのナンバープレート登録欄が分かりにくい
- 火災保険の申込みに必要な書類が分からない
- 重要事項説明書の字が小さい
- 重要事項説明書の電話番号の記載が分かりにくい
- 修理不能証明書の雛形がほしい
- 耳が不自由なので、手話や筆談で素早く連絡したい
- 医療保険を契約したら送られる書類が分かりにくい
- 自動車保険の説明に出てくる「同居」の定義がわからない
- LINEで満期を知らせてほしい
- LINEの問合せの入力方法がよくわからない
- 火災保険の保険金額が安すぎる気がする
- 事故の相手方が外国人だった時も代わりに話してくれますか
- 事故対応時の過失割合の説明がわかりにくい

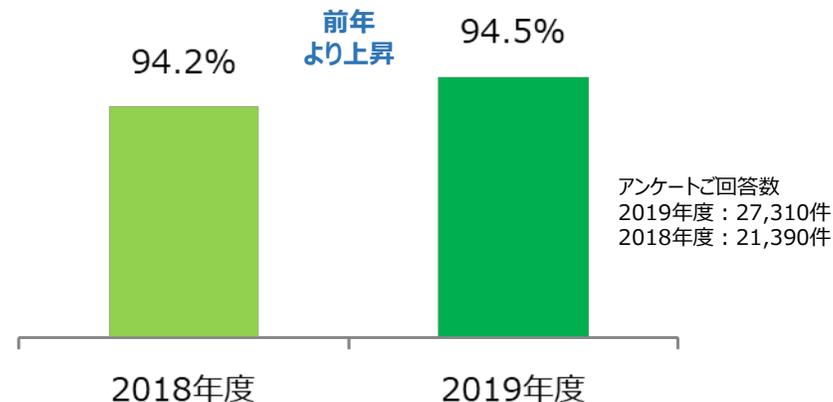
別紙② 改善活動への取組みに対する評価（KPI）

カスタマーセンターのお客さま対応の評価



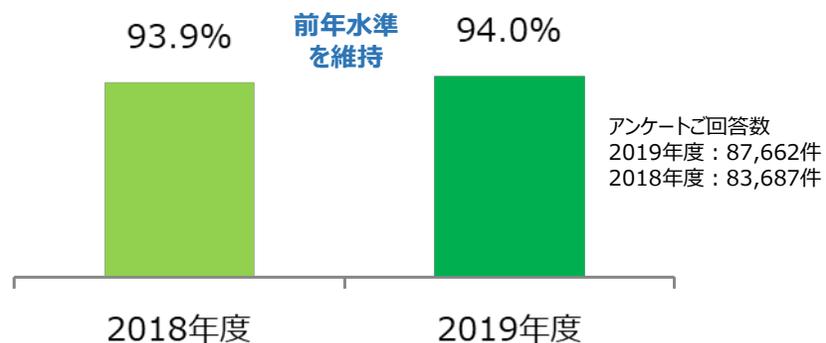
※カスタマーセンターのアンケート結果になります。
お客さまに10点～0点の11段階でご評価をいただき、6点以上の割合を表示しています。

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。

ご不満の件数

	2018年度	2019年度
ご不満の件数	19,733件	19,187件

「お客さまの声」に基づく改善活動の推進により、保有契約件数が拡大する中でも、ご不満の件数は前年度より546件減少させることができました。

以上