

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2021年度の取組状況

2022年6月
ソニー損害保険株式会社

	お客さま本位の業務運営方針	該当 ページ
方針 1	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	p.3
方針 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	p.4
方針 3	ご契約時のお客さまへの情報提供の充実	p.5
方針 4	事故解決サービス・保険金等のお支払い	p.6
方針 5	利益相反の適切な管理	p.7
別紙	①「お客さまの声」に基づく改善事例	p.8
	②改善活動への取組みに対する評価（KPI）	p.9
	③金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	p.10

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。

2021年度の取組状況

当社は、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ており、当年度は第三者意見書を取得するなど、引続き規格に適った態勢を継続しました。また、お客様満足度の結果を社員評価に反映する仕組み・制度を運用するなど、お客様の声を起点とした業務品質改善・顧客満足向上を実現する態勢整備に取組み、その取組状況を定期的に経営陣に報告しました。

≪ 「お客様の声」を経営に活かすための主な取組事例 ≫

事例1) 「お客様の声」に基づくサービス開発・改善に向けた取組みの強化

- ウェブサイトでの契約変更手続きの範囲拡大に関するお客様のご要望に対し、電話受付に限定していた契約車両の使用目的の変更などもウェブサイトから受付できるように改善しました。
- 自然災害時の保険金請求手続きのわかりやすさに関するお客様のご要望に対し、事故報告後の保険金請求のプロセスについての解説動画を作成し、ウェブサイトに掲載しました。

※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。

事例2) 「お客様の声」を業務品質改善・顧客満足向上に活かす企業文化の醸成と社員教育

- 「お客様の声」に真摯に耳を傾け、お客様の立場に立ったサービスを心がけるために、従来の研修に加え厚生労働省が推進する「認知症サポーター養成講座」や、ソニーグループで実施する「アクセシビリティ研修」など、さまざまな社員教育を実施しました。

「お客様の声」に基づく改善取組の事例

ウェブサイトでの契約変更手続き範囲拡大
(自動車保険)



保険金請求のプロセスについての解説動画



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。

2021年度の取組状況

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、商品面においてはお客様価値の高い商品や合理的な保険料にて提供すべく取り組みました。また、サービス面においてはよりお客様にわかりやすく、納得感を感じていただけるサービスの提供に取り組みました。なお、お客様視点に立った優れた商品やサービスを表彰するなど、社員の動機付けを図る取り組みを実施しています。

《 お客様に価値を感じていただける商品・サービスの提供に向けた主な取組事例 》

事例1) 全てのドライバーの皆様に「GOOD DRIVEアプリ」を無料で提供

- 事故の少ない社会の実現に向け、ご契約者のみならず全てのドライバーの皆様にAIを活用して安全運転をサポートする「GOOD DRIVEアプリ」の提供を開始しました。



トップ画面
累計の運転スコアを確認



アドバイス画面
安全運転に関するアドバイスをお知らせ

事例2) 築年数を踏まえた合理的な火災保険料の設定

- 建物の築年数区分の細分化を進め、リスク実態に応じたより合理的な保険料とする商品改定を実施しました。

事例3) LINEアプリを活用した利便性向上の取組み

- LINEアプリの当社メニュー画面に契約照会や事故連絡・保険金請求の手続きメニューを拡充し、利便性の向上に取り組みました。



LINEメニュー画面



契約内容の確認・変更



事故・トラブルのご連絡

事例4) チャットボットによる24時間365日のお問合せ対応（自動車保険）

- 24時間365日いつでもお客様のご契約に関するお問合せにお応えできるよう、ウェブサイトにもAIを活用したチャットボットを導入しました。

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。

2021年度 of 取組状況

2021年度においては、お客さまのご意向や実情に沿った適切な保険商品や補償内容が選択されるよう、テクノロジーを活用した取組みやウェブサイトやご案内書類のわかりやすさの向上などの改善に取り組めました。なお、社員の対応力向上を図るための教育研修を実施するとともに、お客さま満足度を社員の評価に反映する仕組みを運営しています。

《 ご契約時のお客さまへの情報提供の充実に向けた主な取組事例 》

事例1) お客さまの画面共有サポートの火災保険への展開

- お客さまが操作するウェブサイト画面をオペレーターが確認できる仕組みを火災保険にも拡大し、重要な情報をわかりやすくご案内することで安心して契約手続きができるようお客さまサポートの強化に取り組めました。

事例2) わかりやすい情報提供に向けた社内審査の強化

- お客さま向けにご案内する書類やウェブサイトの社内審査においてユニバーサルデザインの観点をより重視し、お客さまにとってわかりやすく読みやすい情報提供に向けた書類作成の仕組みを強化しました。

事例3) 代理店による適切な情報提供に向けた取組み

- 火災保険の代理店販売拡大に伴い、お客さまがご意向に沿った補償内容等を選択していただけるよう、代理店に対しお客さまのご理解・ご判断に必要な情報の提供とわかりやすい説明がなされるよう研修を実施しました。

画面共有のイメージ図



お客様

ソニー損保

代理店に対する研修の実施



運営方針

ご契約後の事故やトラブル、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。

2021年度の取組状況

当社は、事故解決および保険金のお支払いを保険会社として最も重要なサービスと位置づけ、引続き高い品質のサービスを提供できるようサービス開発に努めるとともに、取組みを強化するために社員教育、表彰制度を運営しています。なお、適切な保険金のお支払いに向けた取組みを継続することを目的に、弁護士などの社外有識者を交えた「保険金支払審査会」を定期的に開催しています。

《 事故解決サービス・保険金等のお支払いに向けた主な取組事例 》

事例 1) SMSを活用したお客さまのご意向の把握

- 電話で聴取しきれないお客さまの意向を把握するため、SMSを活用した事前アンケートを導入・拡大しました。

事例 2) 24時間365日事故対応サービスの拡充

- 従来より行っている24時間365日の事故受付や初期対応に加え、対応中の事故に関するお問合せやご相談も実施することで、お客さまの不安の解消や利便性の向上に取組みました。

事例 3) セブン銀行ATMでの火災保険金受取サービス

- 被災されたお客さまに対し、保険金のお支払いが可能と確認できた時点から最短約 1 時間で全国にあるセブン銀行のATMで火災保険金の一部をお受取りいただけるサービスを開始しました。

SMSを活用した
お客さまのご意向の把握



火災保険金受取サービス



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。

2021年度 of 取組状況

当社は、お客さまとのお契約に際し、お客さまの利益が不当に害されることがないよう「利益相反管理方針」を定め、適切な管理体制の構築や販売代理店への指導を行っています。

2021年度も本管理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。また、保険商品を販売、推奨する際は、手数料の多寡ではなく、お客さまのご意向に沿った商品提案や商品選定を行うことを徹底するよう代理店に指導を行いました。

「お客さまの声」に基づく改善事例を、当社ウェブサイト内の以下ページに公表しています。

<2021年度「お客さまの声」に基づく改善事例>

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

【お客さまの声】（2021年6月～2022年6月）

- 自動車保険を継続契約しない場合の通知文面がわかりづらい
- 火災保険の申込み可能条件がわかりづらい
- アプリをもっと推進してほしい
- 控除証明書が届いているのかわかりづらい
- 火災保険の見積保存を簡易化してほしい
- ウェブ操作が難しくわかりづらく時間もかかる
- 高齢者でも、もっと簡易的にログインができるようにしてほしい
- 事故治療に必要な社会保険や労災の手続きが分かりにくい
- 広域災害での保険金請求の流れについて、わかりやすくしてほしい
- 医療保険のWEB請求画面を改善してほしい
- 契約内容の変更をネットからも出来るようにしてほしい
- 新型コロナウイルス感染症の請求書類を簡素化してほしい
- 新型コロナウイルス感染症専用のチラシを作成してほしい
- 事故後の全体的な流れを教えて欲しい（被害事故における人身傷害保険の対応について）
- ロードサービスが付いているか手続き前に分かるよう記載してほしい
- 契約の変更手続き後もマイページでは変更されず不安
- 個人賠償特約を追加した際の手続き書類の記載がわかりにくい
- 楽天以外からでもドラレコを購入できるようにしてほしい

KPI（重要業績評価指標）の改定について

「申込手続きサービスの評価」「事故解決サービスの評価」「ご不満の件数」のいずれのKPIにおいても前年度から改善しました。
 なお、今年度から「お客さまとの接点ごとの手続（カスタマーセンター、ウェブサイト）の評価」を「申込手続きの評価」に統一しています。

KPI項目	2019年度	2020年度	2021年度	前年度比
申込手続きサービスの評価*1	94.2%*2	94.5%*2	95.3%	+0.8pt
カスタマーセンターのお客さま対応の評価*1	94.6%	95.0%	—	—
ウェブサイトの使いやすさについての評価*1	94.0%	94.3%	—	—
事故解決サービスの評価*1	94.5%	95.4%	95.5%	+0.1pt
ご不満の件数	19,187件	16,831件	16,544件	▲287件

*1 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。

*2 同年度の「カスタマーセンターのお客さま対応」「ウェブサイトの使いやすさ」の平均値（加重平均）を表示しています。

*3 ご不満とは、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を指します。

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、本方針）を当社ウェブサイトで公表しています。原則と運営方針の対応関係は下記の通りです。

金融庁の原則	当社の運営方針
原則 1【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】	-
原則 2【顧客の最善の利益の追求】	方針1 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み 方針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 方針3 ご契約時のお客さまへの情報提供の充実 方針4 事故解決サービス・保険金等のお支払い 方針5 利益相反の適切な管理
原則 3【利益相反の適切な管理】	方針5 利益相反の適切な管理
原則 4【手数料等の明確化】	※ お客様から手数料をいただかないため対象外となります
原則 5【重要な情報の分かりやすい提供】	方針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 方針3 ご契約時のお客さまへの情報提供の充実 方針4 事故解決サービス・保険金等のお支払い 方針5 利益相反の適切な管理 ※ 注2および注4は投資性商品の取扱いがないため対象外となります
原則 6【顧客にふさわしいサービスの提供】	方針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 方針3 ご契約時のお客さまへの情報提供の充実 方針4 事故解決サービス・保険金等のお支払い ※ 注1～注4は投資性商品の取扱いがないため対象外となります
原則 7【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】	方針1 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み 方針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 方針3 ご契約時のお客さまへの情報提供の充実 方針4 事故解決サービス・保険金等のお支払い 方針5 利益相反の適切な管理

以上