

# 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2022年度の取組状況

2023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

## 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。

## 2022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、2022年度は自主監査を実施するなど、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) 緊急連絡先へのリンクを設置

- ウェブサイトにおいてロードサービスの連絡先が探しにくいなどのお客様からのご意見をもとに、自動車保険サイトの各ページに事故とロードサービスの連絡先を案内する緊急連絡先へのリンクを設置し、どのページからでもアクセス出来るよう改善しました。

#### 事例2) 火災保険の事故受付画面の改善

- 担当者との連絡の際に電話以外の連絡手段をご希望されたお客様の声をもとに、ウェブサイトの事故受付画面でウェブチャットやメールを選択できるように改善し、お客様の利便性向上に取組みました。

※社員研修を強化することで、「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に取組みました。全社員を対象とする苦情対応やアクセシビリティに関する研修の開催、厚生労働省が推進する「認知症サポーター養成講座」への参加などを通じて、お客様の立場に立つことの大切さについて理解を深めました。

※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。

緊急連絡先へのリンクを設置



火災保険の事故受付画面の改善



(「ウェブチャット」と「メール」の選択欄を新設)

## 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組みを進めてまいります。

### 2022年度を取組状況

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を合理的な保険料により提供すべく取組みました。サービス面においては、お客様にわかりやすさや利便性を感じていただけるサービスの提供に努めました。また、お客様視点に立った優れた商品・サービスを表彰するなど、社員の動機付けを図る取組みを実施しました。

### ◀ 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) 保険料のスマホ決済サービスの導入

- 当社からお送りする払込票にて、コンビニでのお支払いに加え、払込票のバーコードをスマホアプリで読み込むことでPay払いによる決済も可能とし、利便性の向上に取り組みました。

スマホ決済サービスの導入



#### 事例2) 火災保険におけるドローンの活用

- ドローンの活用により、迅速な損害調査と保険金支払を実現するとともに、当社が提携する修理会社の紹介など、お客様の復旧をトータルでサポートすることにより、お客様の不安やご負担の軽減に努めました。

ドローンによる屋根の損害状況確認



ドローンからの映像データの確認



## 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。

### 2022年度の実績

当社は、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みました。また、これらの取組みを通じてアクセシビリティを高める活動を推進しました。

#### 《 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) お客さまの事情に合わせたサポート手段の提案

- ウェブサイトの操作中に手続き方法などでお困りのお客さまに対して、そのお客さまの契約情報などを参考にして電話やチャット、FAQなどから、お困り事の解消に適したサポート手段を提案することで、お客さまへスムーズに情報提供可能な仕組みを取入れました。

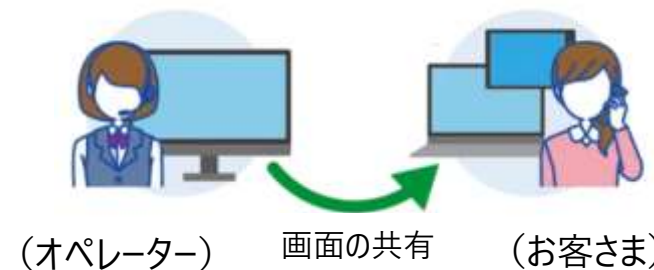
お客さまの事情に合わせたサポート手段の提案



##### 事例2) 画面共有による「わかりやすさ」の向上

- ウェブサイトでの手続きや商品・サービスについて、電話での口頭による説明だけでは難しい場合、オペレーターが作業する画面をお客さまにも共有することでわかりやすく案内し、正しく理解いただけるように努めました。

画面共有による「わかりやすさ」の向上



##### 事例3) カスタマーセンターや代理店における取組み

- カスタマーセンターでは、高齢者専用ダイヤルにおいて、ウェブサイトの操作に不慣れな方と一緒に手続きを進めるなど、高齢者の方々が安心して手続きできる取組みを実施しました。
- 商品改定に伴い、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。

## 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。

## 2022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、お客さまの立場にたった高い品質のサービスを提供できるよう努めるとともに、取組みを強化するために社員教育や表彰制度を実施しました。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」を定期的に開催しました。

### 《 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) ウェブチャットを活用した事故解決サービスの強化

- LINEを経由した当社専用のチャットルームでは、これまでも担当者とのチャットによる会話や画像の送信ができましたが、新たに担当部署への電話発信、マイページやFAQへのアクセスなどの機能を追加しました。お客さまのご都合の良い時間や方法で事故解決が進むよう、サービスの改善に取り組めました。

#### 事例2) 火災保険の各種サービスの案内強化

- 事故報告をされたお客さまに対して、SMS（ショートメッセージサービス）による提携修理会社の紹介やビデオ通話による損害状況の確認などの案内を開始しました。各種サービスの周知を強化し、ご利用いただくことによるお客さま満足の向上を図りました。

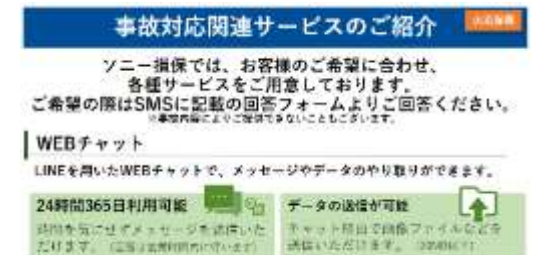
#### 事例3) 新型コロナウイルス感染症の請求書類を簡素化

- 自宅・宿泊療養を請求する際に提出いただく書類を簡素化し、お客さまの利便性向上とともに、医師や保健所の負担軽減を図りました。

### ウェブチャットを活用した事故解決サービス



### 火災保険の各種サービス案内



### 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。

### 2022年度の実績状況

当社は、お客様とご契約に際し、お客様の利益が不当に害されないよう「利益相反管理方針」を定め、適切な管理体制の構築や代理店への指導を行っています。

2022年度も本管理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。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、お客様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。

「お客様の声」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。

## <2022年度「お客様の声」に基づく改善事例>

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

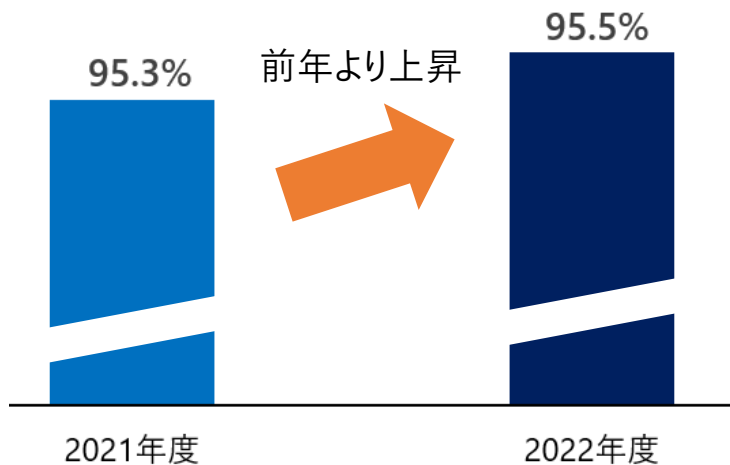
### 【お客様の声】（2022年7月～2023年3月）

- 車両入替時の補償について詳しく知りたい
- 地震保険の期間は複雑で表を見ても説明がよくわからない
- 請求勧奨の連絡は、メール以外の方法にしてほしい
- 電話以外の連絡手段を増やしてほしい
- 入院時の支払い基準の記載をわかりやすくしてほしい
- 保険料の支払い方法にネット決済を利用したい
- 自動車保険の2023年1月以降始期用の重要事項説明書・補足事項の改定について
- 火災保険を契約する際、最短でいつから補償開始になるか知りたい
- 車両保険の保険金額はどのように決めればよいか知りたい
- 新型コロナウイルス感染症に関する請求手続きを明瞭化してほしい
- 乳がん手術後の乳房再建の時の保険適用について
- 大規模災害発生時の支払い迅速化と修理業者紹介体制を強化してほしい
- 火災保険事故対応でどのようなサービスがあるのか知りたい
- 追加返還保険料について詳しく知りたい
- 控除証明書を電子化（電子交付）してほしい
- 解約に関する問合せ番号が記載されていない為、連絡先を探すのに時間がかかった
- ウェブ上で医療保険の請求を行う方法について、わかりやすく説明されたものがほしい
- ロードサービスの連絡先が探しにくく、どこにあるのかわからない
- 電話での連絡は、タイミングが合わない事も多くスムーズにやり取りが出来ない

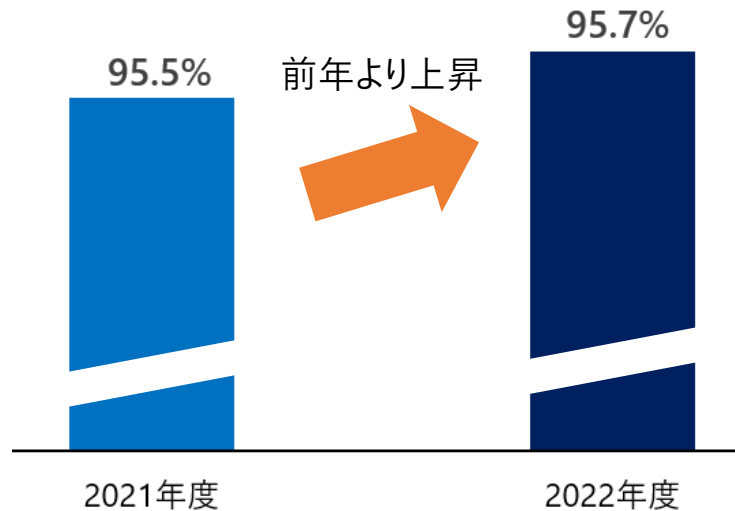


「申込手続きサービスの評価」「事故解決サービスの評価」「ご不満の件数」のいずれのKPIにおいても前年度から改善しました。

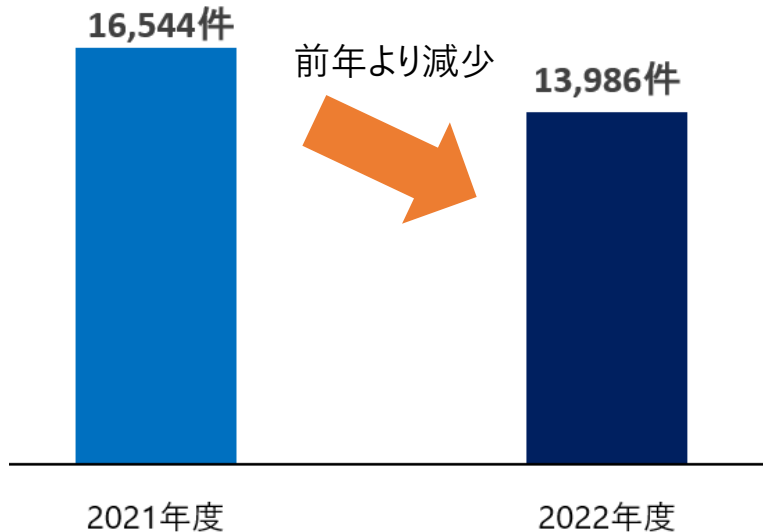
## 申込手続きサービスの評価 \*1 \*2



## 事故解決サービスの評価 \*2



## ご不満の件数 \*3



\*1 今年度から「申込手続きサービスの評価」は、新規契約時および継続契約時の各評価の平均値（加重平均）を表示しています。2021年度の数値についても2022年度と同じ算出方法にて再計算を行い掲載しております。

\*2 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。

\*3 ご不満とは、当社の広告・商品・サービス・仕組み、従業者、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。

以上