

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2023年度の取組状況

2024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

方針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。

2023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、2023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) 補償・サービス内容を説明する動画コンテンツの拡充

- 説明文だけでは補償やサービス内容がわかりづらいなどのお客様の声をもとに、詳細について説明した動画コンテンツを用意することでお客様に正しく理解いただけるように努めました。

動画コンテンツの拡充



事例2) マイページログイン時の利便性向上

- マイページのIDを自由に決められずログイン時に手間取ってしまうというお客様の声をもとに、IDを任意で設定できるようにすることで利便性向上に努めました。

ロードサービスの紹介ページをリニューアル

事例3) 事故対応・ロードサービスの紹介ページをリニューアル

- 事故対応やロードサービスについて詳細の案内が欲しいというお客様の声をもとに、紹介ページをリニューアルし、図やイラストを掲載することでご利用の流れやサービスについてわかりやすいご案内ができるよう改善しました。

<リニューアル前>

<リニューアル後>

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。

2023年度の実績

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、より多くのお客様に価値の高い商品を合理的な保険料により提供すべくサービス拡大に努めました。また、これらの取り組みを通じてアクセシビリティを高める活動を継続して推進しています。

◀ 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) 法人のお客様のウェブ受付開始

- 法人名義での自動車保険のご契約は電話でのみ受付けておりましたが、ウェブサイトでもお手続き可能にすることで利便性の向上に取り組ましました。

事例2) 保険期間の途中でソニー損保に契約を切替える場合のウェブ受付開始

- 他社で契約している自動車保険を途中で解約してソニー損保の保険に加入いただく場合、ご契約は電話でのみ受付けておりましたが、ウェブサイトでもお手続き可能にすることでサービス拡充に努めました。

事例3) ウェブアクセシビリティの対応強化

- ソニー損保では「提供する情報に誰もがアクセスし利用できるウェブサイト」づくりに取り組んでいます。例えば、文字色と背景色のコントラストを出し文字を認識できるような配色設定をすることで、すべてのお客様がご負担を感じることがなく操作できるよう、ウェブサイト改善に取り組んでいます。

法人のお客様の申込サイト



ウェブアクセシビリティの対応強化

D型色覚の方の見え方



文字色や背景色を調整



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。

2023年度の取組状況

当社は、お客さまが適切な保険商品や補償内容が選択できるよう、ウェブサイトやご案内書類のわかりやすさ向上に取り組めました。また、お客さまのご意向にあわせた案内ができるよう社内研修の実施や、コールセンター内のサポート体制を確立するなどのサービス向上に努めています。

《 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) 契約内容の変更・訂正の手続き案内書類の改善

- 契約変更などの手続き時の案内がわかりづらいというお客さまの声をもとに、流れがわかるイラストを追加し手続き方法をわかりやすくご案内できるよう改善しました。

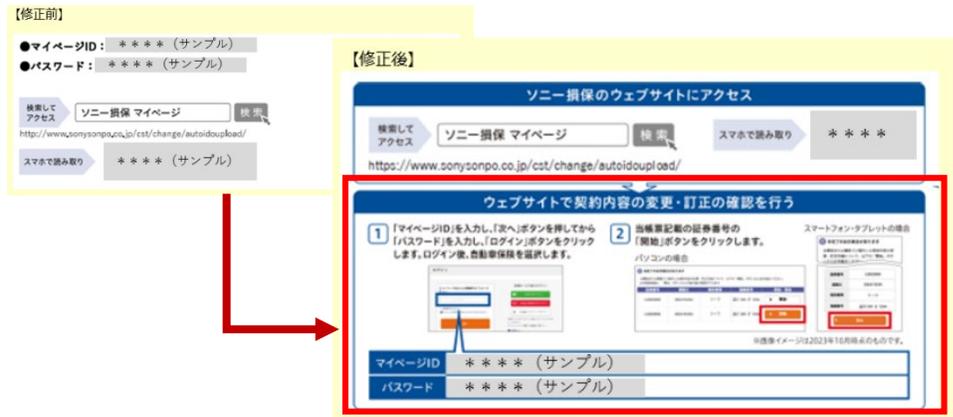
事例2) 高齢のお客さまに寄り添った満期案内・手続きサポート

- ソニー損保ではお客さまの状況に合わせたサポートができるよう体制を整備しています。高齢のお客さまには専用書類でご案内し、書類で伝わりにくい箇所については手書きの付箋を添付することでご理解いただきやすいよう改善に努めました。

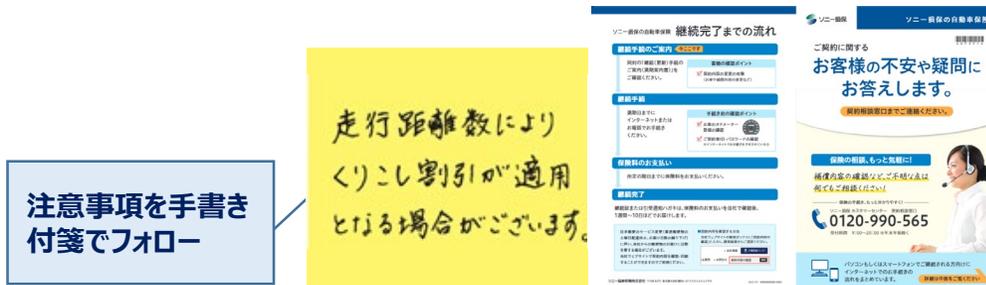
事例3) お客さまの困りごとへの解決方法をウェブ上で提案

- ウェブ上での契約内容の確認や変更をご希望のお客さまに対して、「手続き方法が分からない」という問い合わせが多く発生するウェブページを特定し、該当する手続き方法をご案内するバナーを設置することで、スムーズに手続きできる仕組みを取入れました。

手続き案内書類の改善



高齢のお客さまに寄り添った満期案内・手続きサポート



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。

2023年度の取組状況

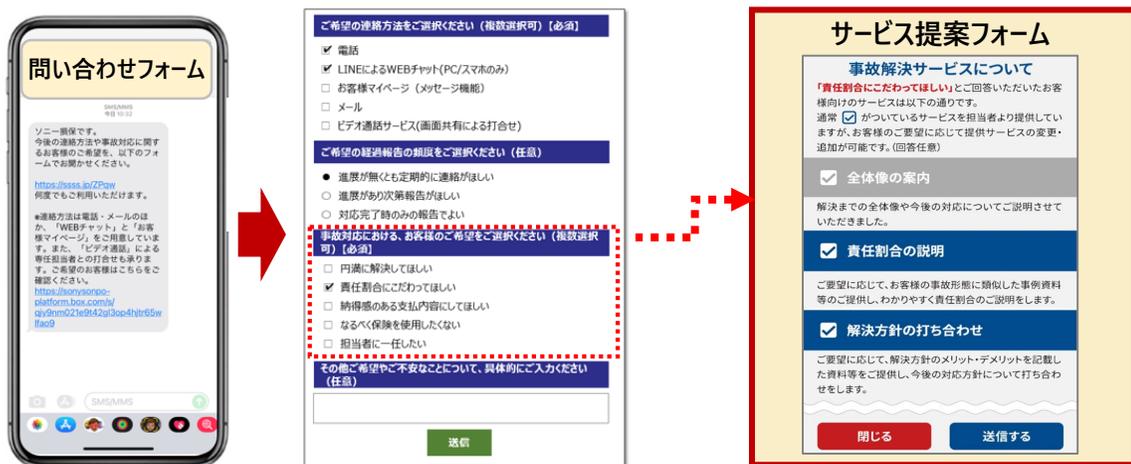
当社は、事故解決および保険金のお支払いを保険会社として最も重要なサービスと位置づけ、お客さまの立場にたった高い品質のサービスを提供できるよう努めています。今年度は、お客さま満足度の高い担当者の説明方法などをモデル化したプログラムを作成の上、研修を実施しました。なお、適切な保険金のお支払いに向けた取組みを継続することを目的に、弁護士などの社外有識者を交えた「保険金支払審査会」を定期的開催しました。

≪ 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) サービス提案フォーム活用によるお客さまの意向に沿ったご案内を開始

- 事故受付後の連絡方法などのご希望を伺った後、ご意向に合わせたサービス内容を提案することで、お客さまの不安軽減や納得感の向上に努めました。

サービス提案フォーム活用によるお客さまの意向把握



事例2) 災害時のサポート体制やサービスについて説明するコンテンツを大幅に拡充

- 火災や自然災害などで被害を受けたときの迅速な保険金支払いや早期復旧に向けた体制を紹介するコンテンツを大幅に拡充し、お客さまの不安やご負担の軽減に努めました。今後も頻発する自然災害・激甚化への対応を強化し、一日も早い生活再建を支援すべく態勢整備を進めてまいります。

災害時のサポート体制やサービスについて説明するコンテンツを大幅に拡充

The screenshot shows a website page with several sections: 'ソニー損保の事故対応の特長' (Features of Sony Insurance's disaster response), '24時間365日の事故受付' (24-hour, 365-day disaster claims), 'テクノロジーを活用した損害確認' (Damage confirmation using technology), and '大規模災害時の迅速なサポート体制' (Expedited support system for large-scale disasters). Each section includes a brief description and a '詳しくはこちら' (Learn more) link.

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。

2023年度 of 取組状況

当社は、「利益相反管理方針」を定め、お客さまとのご契約や保険金等の支払に際し、お客さまの利益を不当に害することのないように、適切な管理体制の構築を図っています。本管理方針に基づき、当社内の管理体制及び管理方法を規程に定め、利益相反管理統括部署により、適切な指示やモニタリングを実施しています。2023年度は全役職員向けの行動規範メッセージにおいて利益相反をテーマとして取り上げ、利益相反を適切に理解し、正しく行動するよう周知を徹底しました。

「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。

<2023年度「お客さまの声」に基づく改善事例>

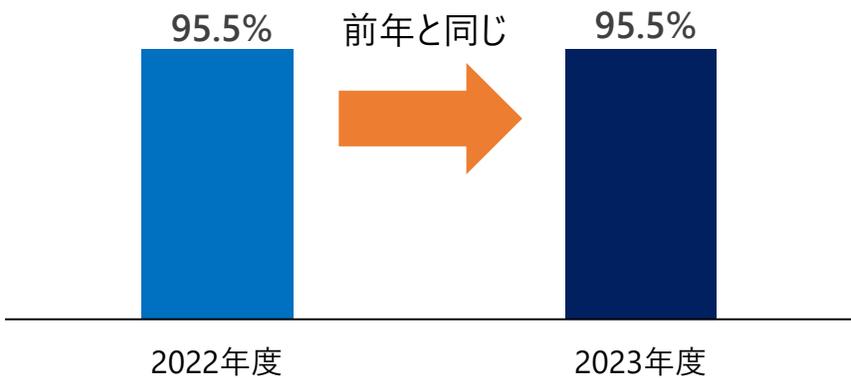
URL：<https://from.sonysonpo.co.jp/improvement/>

【お客さまの声】（2023年4月～2024年3月）

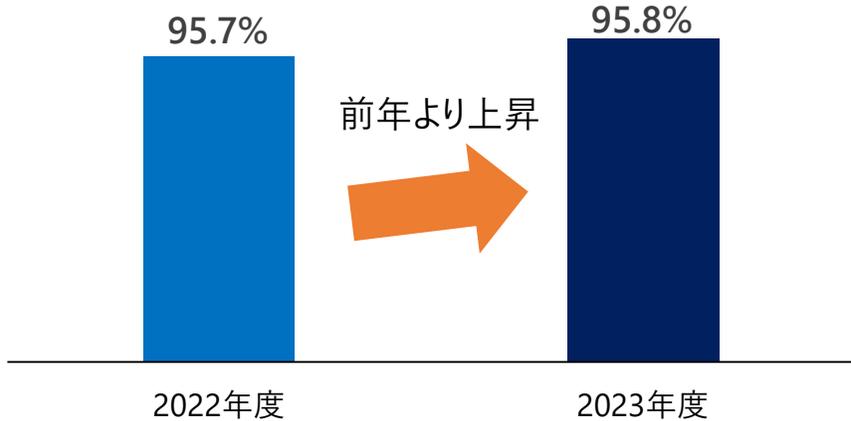
- クラブオフサービスのVIP会員の費用が無料であることを明示
- 自動車保険 2023年10月始期以降契約用の重要事項説明書 補足事項の改定
- なぜ地震保険の金額がこの上限なのか、わからない
- 災害時など、きちんと補償してもらえるのか不安
- 新しく買った車に保険を切り替える手続きがよくわからない
- 訪問以外の方法でやりとりできるようにしてほしい
- 医療保険請求に必要な書類が分かりにくい
- 保険証券・継続証の案内改善
- マイページIDを自由に設定できるようになりました
- 「手術保険金の対象となる手術・対象とならない手術」のWebサイトリリース
- 改造車（福祉車両用）のお申込みがウェブサイトからできるようになりました
- 前の保険からの途中切替手続きが電話でしかできないのが不便
- 法人のお客様のウェブ受付を開始しました
- 火災保険帳票（保険金請求の流れ）の改定
- ハウスメーカー等に証明書発行を依頼する際の文例をご案内
- ロードサービスの紹介ページをリニューアルいたしました
- お車が業務用か家庭用かを簡単に判断できるようになりました
- 同封払込票の表示を改善いたしました
- 契約内容の変更・訂正の手続案内レター・はがきの改善
- 入金確認メールの送信タイミングを見直しました
- 契約内容の変更・訂正の手続き・入金確認メールの改善
- 類焼損害保険金と失火見舞費用保険金の違いがわからない
- 人身傷害の保険金額を決めるための情報提供を拡充しました

「申込手続きサービスの評価」のKPIは前年度と同水準、「事故解決サービスの評価」のKPIは前年度から改善しましたが、「ご不満の件数」については増加しました。いただいたご不満の声を真摯に受け止め、引続きサービス向上に努めてまいります。

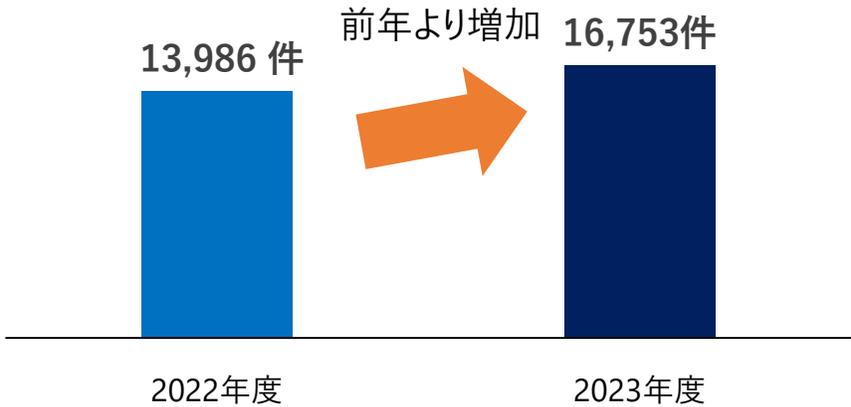
申込手続きサービスの評価 *1



事故解決サービスの評価 *1



ご不満の件数 *2



*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 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