「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
2024年度の取組状況

2025年6月
ソニー損害保険株式会社

目次

	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。

2024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、2024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、お客さま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、お客さま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。

≪「お客さまの声」を経営に活かすための主な取組事例 ≫

事例１）ドライブレコーダー映像のAI解析サービスを導入

提供したドライブレコーダー映像の解析状況が把握しづらいとのお客さまの声をもとに、ドライブレコーダーの映像について、事故状況やお客さまのご希望に応じてAIで解析し、車の走行軌跡・速度・事故時の様子などをレポートとしてお客さまへご案内するサービスを開始しました。

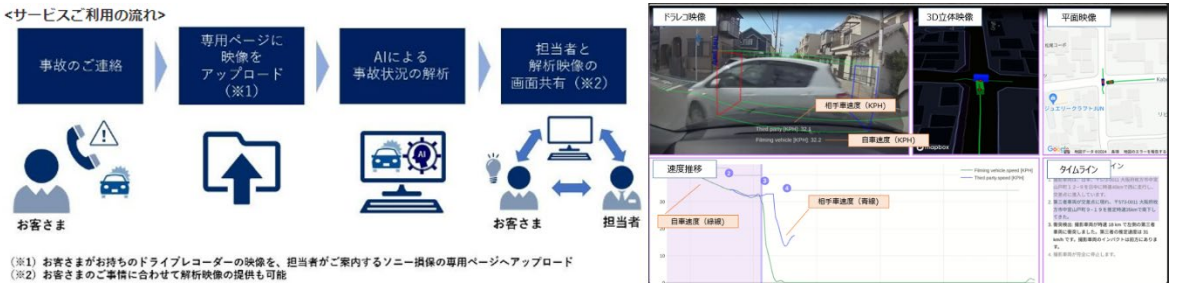
事例２）火災保険の見積結果を複数プラン表示するように改善

火災保険の見積結果画面で、プランの比較ができずわかりづらいとのお客さまの声をもとに、自動車と同様に複数プラン表示ができるように改修し、利便性向上に努めました。

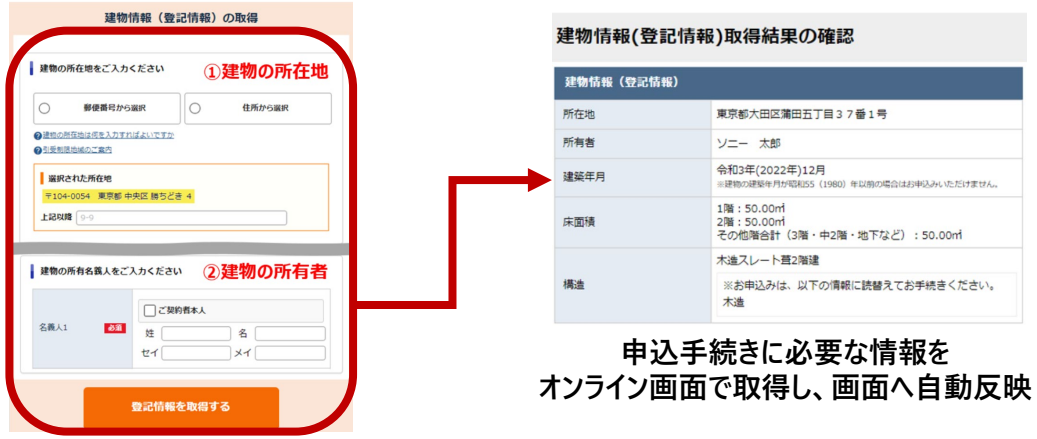
事例３）登記簿情報のオンライン取得サービスを開始

火災保険の申込時に必要な登記簿を探すのが手間だというお客さまの声をもとに、申込みに必要な情報（構造や面積等）を法務局のデータベースからオンラインで取得し、取得した情報を申込手続画面に表示するサービスを開始することで、お客さまのご負担を軽減できるように努めました。

ドライブレコーダー映像のAI解析サービスを導入



登記情報のオンライン取得サービスを開始



申込手続きに必要な情報を
オンライン画面で取得し、画面へ自動反映

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

運営方針

ソニー損保ならではの、お客さまに価値を感じていただける商品やサービスの開発に取組んでいます。さらに、各お客さま接点を通じたカスタマーエクスペリエンス（お客さま体験）の向上による、お客さま価値最大化に向けた取組みを進めてまいります。

2024年度の取組状況

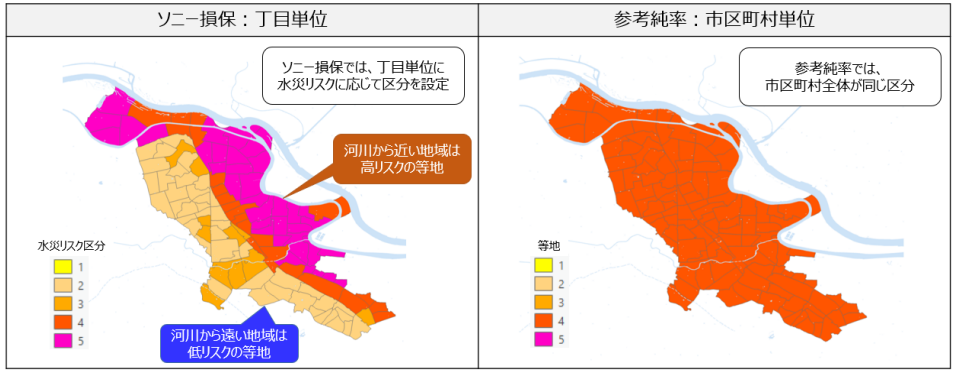
当社は、カスタマーエクスペリエンス向上を経営の重要課題に掲げ、お客さま価値の高い商品を合理的な保険料により提供できるよう取組みました。
また、お客さまにわかりやすさや利便性を感じていただけるサービスの提供に努めています。

≪ お客さまに価値を感じていただける商品・サービスの提供に向けた主な取組事例 ≫

事例１）“丁目単位”での水災リスク細分による合理的な保険料を提供

24年度に実施した火災保険商品改定で、所在地を“丁目単位”で細分化してリスクを判定し保険料に反映しました。参考純率における水災リスクの細分化は“市区町村単位”で区分された水災等地となっていますが、当社では“丁目単位”のリスク細分を導入することで、より実態に沿った合理的な保険料の実現を目指しました。

“丁目単位”の水災リスク細分



事例2）ウェブサイト画面を共有しながら手続きをサポートするサービスを拡充

ウェブサイト画面をお客さまと共有して見積りや申込みをサポートするサービスを、従来は一部のお客さまに限定して提供してきましたが、当社の自動車保険契約を新規で検討されているお客さまにも提供することで、サービス向上に努めました。

ウェブサイト画面を共有しながら手続きをサポートするサービス

方針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。

2024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組みました。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などを通じて、コールセンター内のサポート体制を強化するなどのサービス向上に努めています。

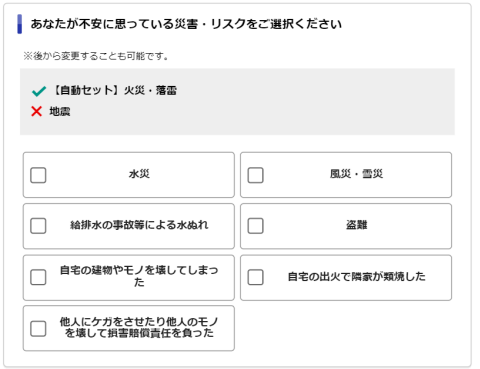
≪ ご契約時のお客さまへの情報提供の充実に向けた主な取組事例 ≫

事例１） 火災保険の「心配しているリスク」のご案内をわかりやすく改善

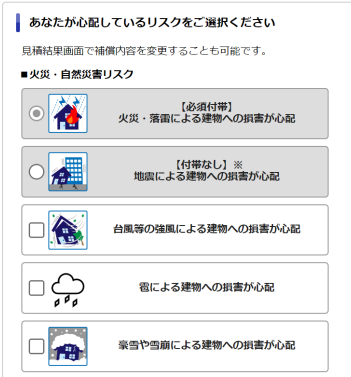
火災保険の見積画面でお聞きしている「心配しているリスク」について、選んだ項目が見積りに反映されることや、それぞれのリスクが何を指しているかをわかりやすく表示するために、アイコンを表示するなどのデザインの改修を行うことでわかりやすさ向上に努めました。

火災保険の見積画面を改善

＜リニューアル前＞



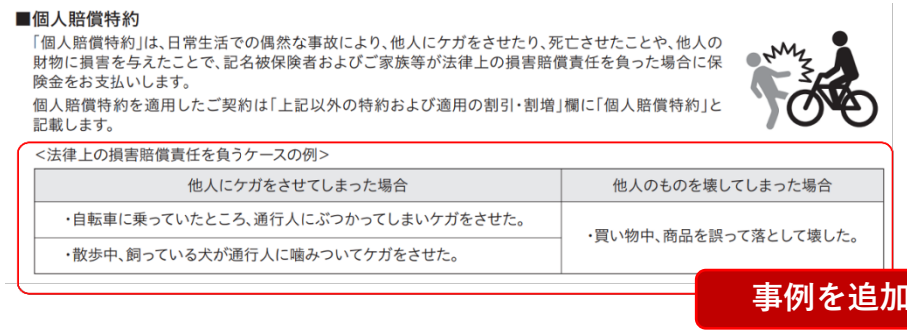
＜リニューアル後＞



事例２） 特約の説明について、事例を追加することでわかりやすさを向上

個人賠償特約の事例をわかりやすく記載してほしいとのお客さまの声をもとに、保険証券裏面に掲載しているご契約についての補足事項内に「法律上の損害賠償責任を負うケースの例」を記載しました。

特約の説明について、事例を追加することでわかりやすさを向上



事例３） スマートフォンアプリからの支払方法のご案内をわかりやすく改善

スマートフォンアプリからの支払方法がわかりづらいため、記載内容を改善してほしいとのお客さまの声をもとに、アプリでの読み取り方法のイラストを書類に掲載し、一目で操作方法がわかるよう表示を改善しました。

方針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。

2024年度の取組状況

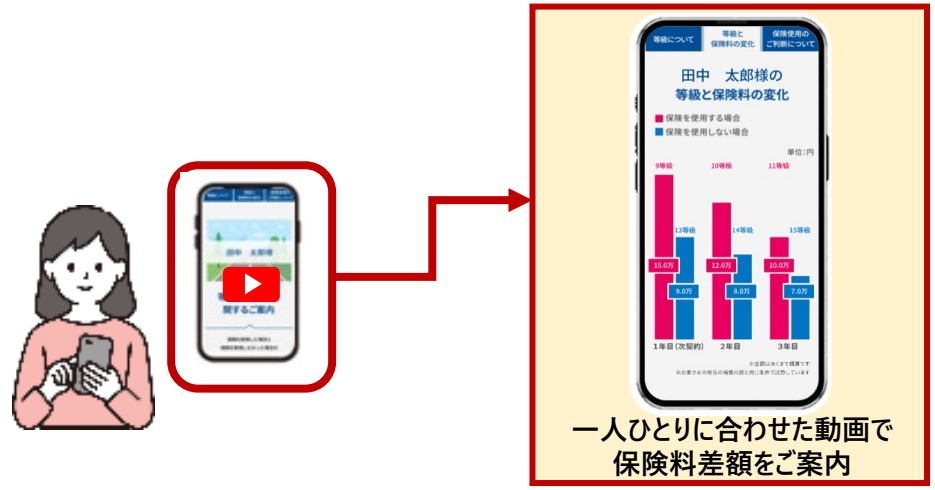
当社は、事故解決および保険金のお支払いを保険会社として最も重要なサービスと位置づけ、お客さまの立場にたった高い品質のサービスを提供できるよう努めています。2024年度は保険金請求時のわかりやすさや利便性向上に取組みました。なお、適切な保険金のお支払いに向けた取組みを継続することを目的に、弁護士などの社外有識者を交えた「保険金支払審査会」を定期的に開催しました。

≪ 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） お客さま一人ひとりに合わせた動画で保険料差額を案内

保険の利用について納得してご判断いただけるよう、保険を"利用される場合"と"利用されない場合"の翌年度の保険料差額について、お客さま一人ひとりに合わせてパーソナライズドされた動画をご案内するサービスを導入しました。

パーソナライズド動画のご提供



事例２） 火災の保険金請求をウェブサイト上で実施できるサービスを提供

保険金請求の申請書類への記入や投函の手間を軽減するため、保険金請求意思を確認する「保険金請求書」や損害品を申告いただく「損害品申告書」などをウェブサイトで提出し保険金の請求ができるシステムの提供を開始することで、利便性向上に努めました。

火災の保険金をウェブサイト上で請求できるサービスをご提供

方針5. 利益相反の適切な管理

運営方針

お客さま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。

2024年度の取組状況

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。2024年度も昨年度に引続き、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。

別紙①「お客さまの声」に基づく改善事例

「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。

≪ 2024年度「お客さまの声」に基づく 改善事例 ≫

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

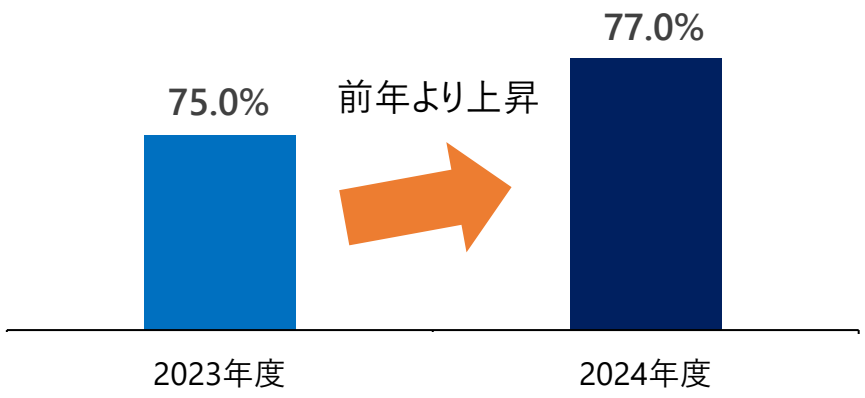
【お客さまの声】（2024年4月～2025年3月）

- 継続時複数契約割引を改定しました
- 新車買替特約の改定および車両全損時復旧費用特約を新設しました
- 無過失事故に関する特約を新設しました
- 故障補償特約（搬送時）を新設しました
- 火災保険帳票（保険金請求の流れ）を新設しました
- パーソナライズド動画を導入しました
- ドライブレコーダー映像のAI解析サービスを導入しました
- 生命保険控除制度の注記を追加しました
- 支払方法のご案内を分かりやすくしました
- 見積保存画面をスマートフォンにてより見やすくなるように改善をしました
- 「安全運転でキャッシュバックプラン」の計測対象期間に関するFAQを新設しました
- 個人賠償特約の事例を追加しました
- 火災保険の保存した見積の再開導線を分かりやすくしました
- 新車に車両入替する際のご案内を分かりやすく改善しました
- 中断証明書の発行案内を分かりやすくしました
- 保険金請求などの、申請書類への記入や投函が面倒
- スマートフォンアプリからの支払方法が分かりづらい
- 振込手数料を負担しなければいけないのかどうか分かりづらい
- 「告知訂正の手続書類」の返送期限が短すぎる
- 契約内容照会画面を改善してほしい
- 建物の登記簿を探すのが大変なので、どうにかしてほしい
- 見積結果の複数のプランの表示が比較しづらい
- 火災保険帳票（保険金お支払いまでの流れ）を増設いたしました
- 医療ウェブの申込入力画面を改善しました
- 各種メールの改善対応をいたしました
- 「手術保険金の対象となる手術・対象とならない手術」へのリンクを追加しました
- 搭乗者傷害特約の説明を改善いたしました
- 住まいの緊急かけつけサービスがどういうものなのか情報が足りず判断できない
- 火災保険「気になるリスク」選択画面を分かりやすく改修いたしました

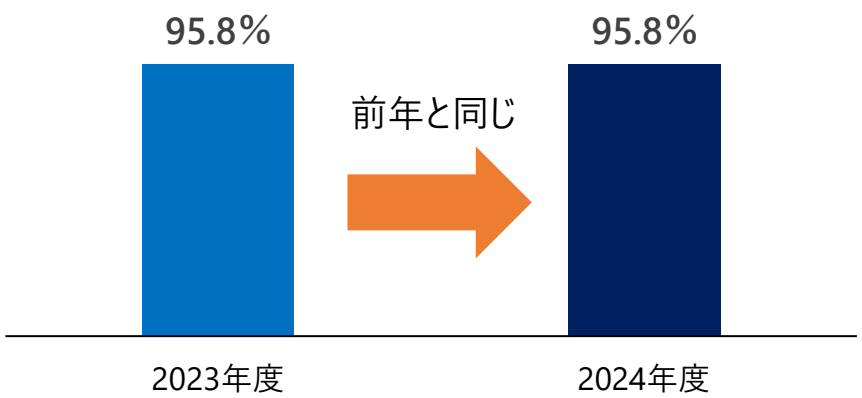
別紙② 改善活動への取組みに対する評価（KPI）

「申込手続サービスの評価」「ご不満の件数」については上昇し、「事故解決サービスの評価」のKPIは前年度と同水準となりました。
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。

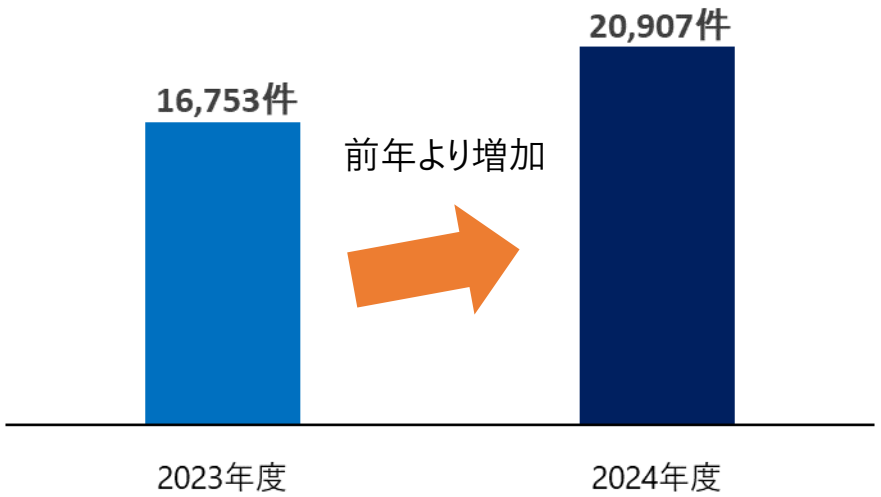
申込手続サービスの評価 *1



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「申込手続サービスの評価」は、「手続きはどのくらい労力（手間）がかかりましたか？」という聴取項目に変更し、お客さまに1点~7点の7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。2023年度の数値についても2024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0点～10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