

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2025年度の取組状況

2026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」を経営に活かす取り組み	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 改善活動への取り組みに対する評価（KPI）	p.9

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。

2025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、2025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) ご契約者ページにチャット形式の導線を設置

「必要な手続きをどこから始めればよいのかわかりにくい」とのお客さまの声をもとに、ウェブサイトのご契約者ページの画面を改善しました。各手続きメニューへの手順をチャット形式で案内し、手続きがスムーズに進められるよう取組みました。

事例2) 契約内容の確認画面に手続メニューと疑問解消コンテンツを追加

「契約内容を確認する画面から変更手続きをしたい」とのお客さまの声をもとに、ウェブサイトの契約内容確認ページに手続メニューを追加しました。手続きにかかる負担を軽減するとともに、疑問に答えるコンテンツを掲載することで、さらなる利便性向上に努めました。

事例3) 二要素認証のログイン方法の説明を追加

お客さまのセキュリティ強化のために導入している二要素認証について、お客さまからのご意見をもとにログイン方法を説明するFAQを新設するなど、わかりやすい案内ができるよう改善を図りました。

ご契約者ページにチャット形式の導線を設置



契約内容の確認画面に手続メニューと疑問解消コンテンツを追加



二要素認証のログイン方法の説明を追加



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。

2025年度の取組状況

当社は、安心・安全な生活を提供するために、事故リスク低減や防災・減災の回避にお役立ていただけるお客様価値の高いサービスの開発、提供に取り組みました。また、提供後の商品・サービスについては、リスク管理の観点からもフォローアップを行い、課題については社内で共有の上で改善に努めました。

《 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) コミュニティサイト「みんなのGOOD DRIVE コミュニティ」を新設

ドライバーの運転特性を計測するスマートフォンのアプリ「GOOD DRIVE アプリ」のコミュニティを新設しました。当社の自動車保険の契約有無にかかわらず参加可能な、安全運転について楽しく学べる場を提供することにより、交通安全への意識向上につなげることを目指しています。

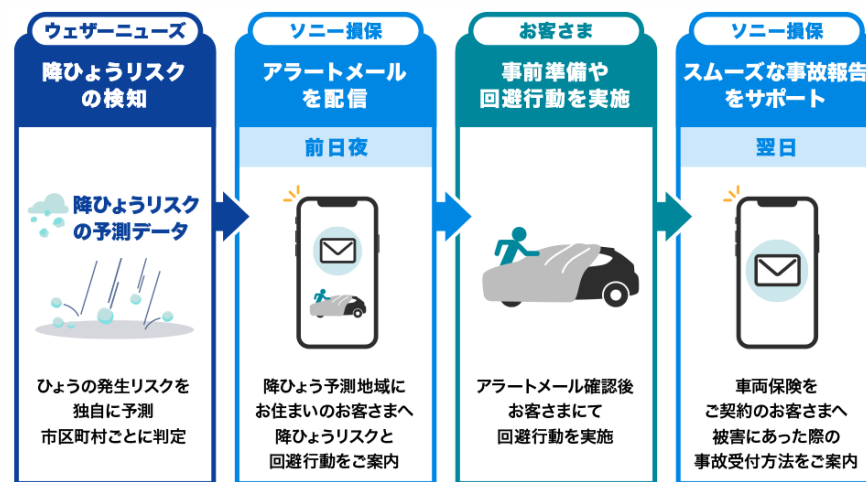
「みんなのGOOD DRIVE コミュニティ」を新設



事例2) 「降雹（ひょう）アラートサービス」の提供を開始

降ひょうが予測される地域のお客様に降ひょうリスクと被害を回避・軽減するための情報を事前にお知らせするサービスを開始しました。降ひょう翌日には、被害を受けたお客様がスムーズに保険金をご請求いただけるよう、事故受付についてご案内するメールをお送りしています。

「降雹アラートサービス」の提供



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。

2025年度の実施状況

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、ウェブサイトのわかりやすさ向上に取り組めました。また、お客さまにより安心いただけるご案内ができるよう、サポートサービスの充実や体制強化によるサービス品質の向上を図っています。

《 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）火災保険の補償内容一覧ページに各補償の概要や補償例を追加

補償内容一覧のページに、各補償の説明や、補償される具体的な例を追加しました。申込時にお客さまの意向に沿った補償内容を選択いただけるよう、わかりやすさの向上に努めました。

火災保険の補償内容一覧ページ



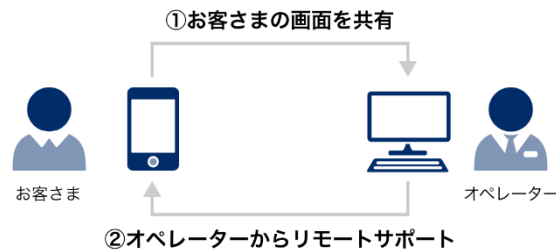
事例2）画面共有サービスの一層の強化

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の強化を図りました。専用のウェブページを新設するとともに、サービスの提供が可能なオペレーターを増やすことで、より多くのお客さまにサービス提供するための体制整備を行いました。

画面共有サービス専用のウェブページ



画面共有サービスのイメージ



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。

2025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品質なサービスを提供できるよう努めています。2025年度は事故に遭われたお客さまの負担や不安の軽減を中心に取組みました。また、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) 「緊急時サポート」アプリに衝突検知機能を追加

事故に遭われたお客さまが、当社にスムーズに連絡できるよう、機能を追加しました。強い衝撃をアプリが検知した際にプッシュ通知を表示し、通知をタップすることで事故の連絡と事故受付に必要な情報の伝達が可能になりました。お客さまの負担を軽減し、少しでも不安を軽減できるよう努めています。

衝突検知から事故連絡までの流れ



事例2) 「お客さま本位」の組織文化の定着に向けた取組み

事故解決サービス部門では、保険金支払いの業務プロセスに関して、お客さま視点での確認（「カスタマージャーニー」の確認）を行うことで、課題を共有し改善のために新たな気づきを得る勉強会を実施しています。2025年度は全国の事業所において開催し、200人を超える社員が参加しました。

勉強会の様子



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。

2025年度の実施状況

当社は、「利益相反管理方針」を定め、お客さまとのお取引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、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。また、不正請求などによりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、損害サービス部門とマーケティング部門を分離することに加え、保険金支払部署から独立した保険金支払管理部署を設置するなど、適切な保険金支払管理体制を整備しています。2025年度は昨年度に引き続き、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。加えて、全社的なコンプライアンス研修においては、お客さま本位を掲げた行動規範や独占禁止法をはじめとする各種法令の遵守を徹底し、倫理的で責任ある事業活動を推進しています。

「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。

≪ 2025年度「お客さまの声」に基づく改善事例 ≫

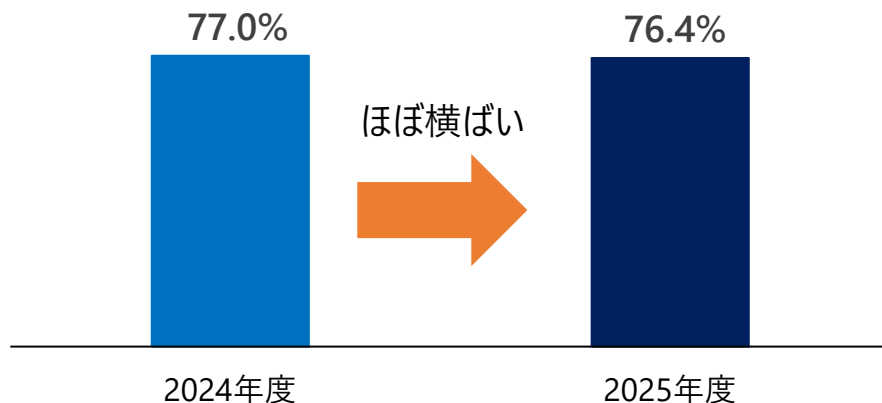
URL：<https://from.sonysonpo.co.jp/improvement/>

【お客さまの声】（2025年4月～2026年3月）

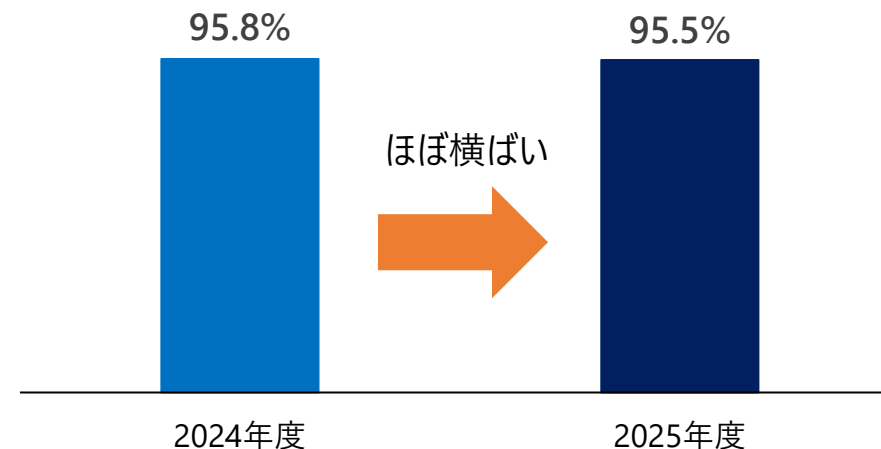
- 中断証明書をお持ちの方向けのノンフリート等級の設問をわかりやすくしました
- 自動車保険の契約内容等の変更について、ウェブサイトで完結するお手続きの対象を拡大しました
- 二要素認証を使ったログイン方法について説明するFAQを新設しました
- 自動車保険の契約内容等の変更について、より快適にお手続きいただけるよう操作画面を改善しました
- 自動車保険のご契約者ページにて、お客さまが必要な手続きに迷わず辿り着けるよう操作画面を改善しました
- 建物に関する書類から建物情報を転記する画面のUI（ユーザーインターフェース。見た目や操作方法など。）を改善しました
- 登録番号・車両所有者変更の「変更日」入力欄を改善しました
- 解約ガイドページに満期での契約終了を希望するお客さまへのご案内を追加しました
- 「走った距離」が契約距離区分を上回っていたお客さまに向けて、専用のガイドページを作成しました
- 契約内容確認の画面にロードサービスのご案内を追加しました
- 契約内容の確認画面に、手続メニューを追加しました
- 車両入替のガイドページに納車日当日の補償に関するご案内を追加しました
- 火災保険の補償内容一覧のページに各補償の概要や補償例を追加しました
- 2025年10月改定の改定案内に「継続契約に関するご注意」を追加しました
- 「事故時レンタカー費用特約」を改定しました
- GOOD DRIVEアプリ上のお知らせにて計測終了期間をより正確に記載しました
- 火災保険帳票（火災、水災、水道管修理、盗難の保険金請求の流れ）を新設しました
- 引受通知はがきの開封指示を追加しました
- 引受通知はがきに使用目的を追加しました
- 日付を西暦表示にしました
- 送付物封筒のデザインを変更しました
- 医療保険帳票「診断書が省略できるとき」を改訂しました
- 医療保険帳票「ウェブ保険金請求サービス」を改訂しました
- 保険証券に地震上乗せ特約の保険金額を記載しました

「申込手続きサービスの評価」「事故解決サービスの評価」とともにほぼ横ばい、「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、引き続きサービス向上に努めてまいります。

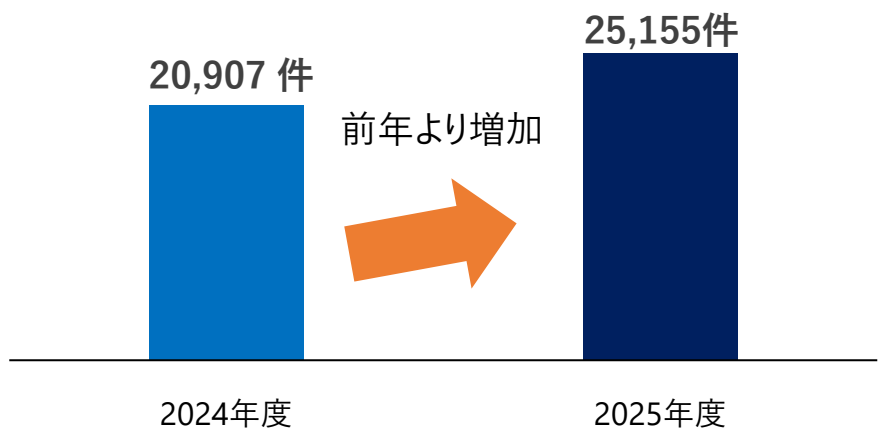
申込手続きサービスの評価 *1



事故解決サービスの評価 *2



ご不満の件数 *3



- *1 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。
- *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