

ソニー損保の、「お客様の声」を業務に活かすための取組み

ソニー損保では、お客様にとって価値ある商品やサービスをお届けするため、お客様の声に真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かすことに取組んできました。

また、お客様からいただいたご意見や、お客様の声を業務に活かすための取組みの内容をウェブサイトなどで公開していますので、以下に一例を紹介します。

お客様からの、当社サービスに対するご意見の公開

➤ 「事故対応経験者 1万人の声」

(お客様の声を、ご不満も含めて紹介。地域や満足度ごとのソートも可能。)

< 公表開始 > 2006年4月～

<http://from.sonysonpo.co.jp/voice/>

文字サイズを変更する 小 中 大

最新のお客様の声

「お客様の声」を条件で絞り込み表示できます。

満足度 分類 地域

満足 事故

やや満足 ロードサービス

普通

やや不満

不満

上記の条件で絞り込む

分類 地域 性別 年齢 満足度	お客様の声
【事故】神奈川 男性 30代 満足	他の事故で相手の会社(外資系)と対応しましたが、サービスの面で従来の会社に劣るのを感じました。(2009/12)
【ロードサービス】神奈川 男性 60代 満足	この夏、初めてロードサービスを利用させていただきました。トラブル内容はバッテリーが死んだ。当日はどしどしでも行先が曇り、か交通手段がない為サービスに依頼しました。夫が動かせない。寝たかたで完了した満足度と言うより感謝しなかつたかたが良かったと思えました。本来ならロードサービスを利用しない事か良いのでしようが、いざと言う時の安心感を今回は経験させていただきました。関係者の方々には感謝しています。有難うございました。(2009/12)
【事故】東京 男性 60代 満足	担当 〇〇様の誠実な対応に感じ入りました。今後ともご留意されますように。(2009/12)
【ロードサービス】埼玉 男性 70代 満足	11月2日朝の満でのバッテリーが死んでお困りになりました。従来の自動車保険にはロードサービスがなかったように思いますが、今回初めてサービスを受けましたが、満足の内容でした。(2009/12)
【ロードサービス】千葉 男性 30代 満足	非常に助かりました。今後とも御卒業(お褒め)申し上げます。(2009/12)
【ロードサービス】大阪 女性 40代 満足	とても迅速に対応して頂き、本当に有難うございました。(2009/12)
【ロードサービス】静岡 男性 50代 満足	携帯電話で繋がらなかつたので申し訳ないです。(2009/12)
【ロードサービス】大阪 男性 30代 満足	ソニー損保の任意保険についてのロードサービスを、利用させていただきましたが、役に立ち助かりました。事故だけでなく、満足度のロードサービスが受けられるのは、安心して車の利用ができます。(2009/12)
【事故】和歌山 女性 30代 満足	すごく対応もよく、私はずきです。これからも保険継続したいと思えます。お褒めください。(2009/12)

お客様の声への対応状況

➤ 「不満ゼロへの挑戦」

(サービス改善に向けた取組みを紹介する、担当者ブログ。)

< 公表開始 > 2006年4月～

<http://from.sonysonpo.co.jp/zero/fr03000.php>

各サービスの改善への取組みや担当者からのメッセージ

それぞれのサービスにおける改善への取組みやトピックなどを報告します。

サービス	最新進捗状況
事故対応サービス	目に見える安心をお客様へ! 2011/03/01 普通での運転にもご注意ください! 2011/02/03
カスタマーセンター	この時期は車両入替のお手続きが多くなります。2011/03/09 顧客対応と駆使。2011/01/12
ロードサービス	ごあいさつ 2011/03/10 100km超過できる事故レッカー (お褒めの車両保険) 2011/02/10
ウェブサイト	利用可能なブラウザの拡大 2011/03/08 機能追加 2011/02/09

- 「your Voice」
(お客様からのご質問に、ウェブサイト上で担当者が回答。)
<公表開始> 2004年7月～

<http://from.sonysonpo.co.jp/ftd/fr08000.html>

ソニー損保へのご意見とご回答「コミュニケーションサイト」の内容について

お客様とソニー損保の
コミュニケーションサイト

自動車保険 → ガン重点医療保険 → ご契約者のかたはこちら → 会社情報 → 採用情報

サイトマップ | お問い合わせはこちら

→ サイトトップへ → お客様の評価 → お客様の声 → 不満ゼロへの挑戦 → 保険プロムナード

文字サイズを変更する 小 中 大

お聞かせください、あなたのご意見

ユーザトップへ戻る > コミュニケーションサイトの内容について

お客様から寄せられたご意見

- コミュニケーションサイトの内容について(4)
- 保険商品について(126)
- カスタマーセンターについて(147)
- ロードサービスについて(118)
- 事故時の対応について(94)
- ウェブサイトについて(232)
- その他(24)
- 最新の設備
- ユーザトップに戻る

検索する

商品についてのお問合せや資料請求・お見積りなどご契約に関するご連絡はこちら

コミュニケーションサイトの内容について

自動車保険の広場

Q 「過失割合と保険金支払額」～交差点を右折時に向向車と衝突！～の記事は大変参考になりました。今まで交差点はとにかく直進車が優先だと思っていました。実際、右折の場面では交差点内で向向車をやり過ごして右折するわけですが、赤くなって交差点に入ってくる車も多くあり、結局赤止りにならないと右折ができません。そのため右折渋滞の原因にも「ほとんどのドライバーが直進(最)優先と思っている為か」と思います。(オシロ直進、曲がるクルマはちょっと待つでっ。)ってな具合に。。。こういったお話を簡単にまとめてTOPを作ったら、すごくインパクトがあると思いますよ。交通事故防止、マナー向上にも一役買おうと思います。(静岡県 topky 様)

A 広報部 小原香織がお答えします。
toppy様、ご投稿をいただきどうもありがとうございます。
交通事故の過失割合や保険金のお支払に関する事例紹介は、多くのお客様からご要望をいただき掲載が実現したのですが、実際に参考していただけたというお声をお伺いすることができ、編集部スタッフ一同とても嬉しく思っています。これからも、お客様のご要望に沿ったテーマを紹介していきたいと思っておりますので、引き続きよろしくお願ひします。なお、ご提案いただきましたCMにつきましては制作担当部門に伝えさせていただきます。
(2010/03/01UP)

ページTOPへ

遅くとも11月前半までには改善できる予定

Q そろそろ11月前半が終わろうとしていると思いますが、まだなのでしょか？おせいすね。(兵庫県 勇 様)

A ウェブサイト企画部 片岡伸浩がお答えします。
「お客様の声」ページの更新について対応が遅れ申し訳ございません。
昨日までのテストが完了し、公開サイトでの更新がほぼ完了いたしました。
従来はか月分のお客様の声をアップするのに、掲載用データが揃ってから1週間程度かかっていたのですが、今回の改善によって、1回も即座に公開できるようになりました。

このほか、より多くのお客様の声をいただけるよう、お電話で自動車保険の見積りや問合せに対応させていただいた後や、ロードサービス・事故解決サービスを提供させていただいた後に、お客様にアンケートのご協力をお願いしています。

アンケート結果は、担当したスタッフにフィードバックするほか、より高品質なサービスの実現に向けた施策検討に活かしています。



電話見積後に見積書・申込書と一緒に送るアンケート



ウェブサイトの「自動車保険の対応に関するアンケート」



アンケート付「保険金請求手続き対応完了のご案内」ハガキ