

## お客様・ご契約者向けサービス

### 2009年7月

#### 自動車保険のロードサービスで携帯電話GPS位置情報サービス機能の利用開始

自動車保険のご契約者に提供しているロードサービスにおいて、携帯電話のGPS位置情報サービス機能をご利用いただけるようになりました。旅行先など地理に不案内な場所からでもスムーズに現在地をお伝えいただけるようになり、お客様の利便性や安心感の向上、精度の高いロードサービス出勤場所の特定による現場への到着時間短縮を図りました。

### 2009年10月

#### Eメールでのお問合せへの、3時間以内の返信をお約束するサービス開始

平日9:00～17:00に受信した契約手続きに関するEメールでのお問合せに、3時間以内に返信することをお約束するサービスを開始しました。電話と異なり返信までのタイムラグが生じるEメールでのお問合せについて、返信までの時間をあらかじめお約束することで、お客様にとってより快適なEメールでのコミュニケーションをめざして開始した「お約束サービス(\*1)」です。

- (\*1)「お約束サービス」とは、サービスの内容や提供までの時間を、広告やウェブサイトなどを通じて事前にお客様にお約束するもので、2006年10月に提供を開始しました。現在、上記に加え、以下のお約束サービスを実施しています。
- 事故受付後3時間以内のお客様専任担当者からのご連絡のお約束
  - 「即日安心365」サービス(事故受付当日中の初期対応の実施とそのご報告のお約束)



ウェブサイトの「お問合せ」ページ  
お約束サービスの説明

## 商品・マーケティング

### 2009年5月

#### 海外旅行保険の販売開始

2009年5月から、パソコンおよび携帯電話のウェブサイトで、海外旅行保険の販売を開始しました。渡航前であれば当日21時まで、直前でも契約手続きができ、書類郵送を省略することでペーパーレス割引(一律300円)が適用されます。また、海外旅行保険サービスにおいて豊富な実績を持つJTBグループのジェイアイ傷害火災保険株式会社と業務提携することで、同社の全世界に広がるネットワークを通じ充実したサービスを提供しています。



海外旅行保険のウェブサイト  
トップページ

### 2009年6月

#### 「自由診療保険メディコム」の販売開始

セコム損害保険株式会社と募集業務に関する契約を締結し、2009年6月から、ソニー損保のウェブサイト上にある「保険セレクション(\*1)」で同社の「新ガン治療費用保険(販売名称:自由診療保険メディコム、以下「メディコム」)」の販売を開始しました。メディコムは、国内で唯一(\*2)入院通院を問わず、先進医療でも自由診療でも、ガン治療にかかった費用の実額を補償するガン保険です。従来から販売しているガンに手厚い保障を備えた「ガン重点医療保険SURE<シュア>」と併せてご契約いただくことで、ガンへの備えがさらに充実します。

- (\*1)「保険セレクション」(<http://selection.sonysonpo.co.jp/>)は、他種目の商品販売などに関するお客様からのご要望にお応えするため、ソニー損保の推奨商品を紹介・販売するために設置したコーナーです。同コーナーでは、2009年1月からアニコム損害保険株式会社のペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」も販売しています。

- (\*2)セコム損害保険株式会社調べ



保険セレクション内「メディコム」の  
トップページ

■ 2009年11月

自動車保険の商品改定

(対象:2010年2月1日以降が保険始期日となるご契約)

お客様のご要望にお応えして、「対物超過修理費用補償特約」と「運転者本人限定特約」の2つの特約を追加しました。

■ 2009年11月

ガン重点医療保険SURE〈シュア〉の商品改定

(対象:2010年2月1日以降が保険始期日となるご契約)

保険料が一生涯固定されるプランについて、契約可能年齢上限を従来の65歳から70歳に引上げ、幅広い年代の方にSUREのご加入をご検討いただけるようにしました。

■ 銀行を通じた自動車保険の販売

新たに「じぶん銀行」「福岡銀行」と提携

マーケティングノウハウやダイレクトビジネスモデルの特性を活かせる販売経路拡大の取組みの1つとして、銀行窓販の拡大にも積極的に取り組んでいます。2009年度は、2009年10月に「じぶん銀行」で、2010年3月に「福岡銀行」での販売を開始しました。

銀行窓販により、お客様の利便性向上に資するとともに、多くのお客様にソニー損保の自動車保険について知っていただき顧客層を拡大することを目指しています。

保険法への対応

2010年4月から施行されている保険法\*の要件を満たすため、2009年11月に自動車保険、ガン重点医療保険SURE〈シュア〉および火災保険(住宅ローン専用長期火災保険)、2010年2月に海外旅行保険について、約款の改定や取扱いの変更を実施しました。

\*保険法とは

保険契約に関する一般的なルールを定めた法律で、保険契約の締結から終了までの間の、保険契約における関係者の権利義務等が定められています。従来は商法の中に保険契約に関する規定が定められていましたが、1899年(明治32年)の商法制定後、約100年にわたって実質的な改正がなされていませんでした。そのため、表記は片仮名・文語体のままであったり、傷害疾病保険に関する規定が存在せず、現在の保険制度に適合しない内容となっている等の問題があったことから、現代社会に合った適切なものとする必要がありました。そこで、商法の保険契約に関する規定を全面的に見直し、独立した法律にしたものが新しい保険法で、2010年4月1日から施行されています。

新しい保険法では、告知方法の自発的申告義務から質疑応答義務への変更や、保険金支払時期の規定の新設など、保険契約者の保護が図られています。

CSR(環境保全活動)

地球温暖化防止を目指してグリーン電力普及啓発活動を行うNPO法人そらべあ基金(以下「そらべあ基金」)による「そらべあスマイルプロジェクト」を通じ、2009年11月に栃木県那須塩原市の「創造の森保育園」に、2010年3月に長崎県南島原市の「長野保育園」に太陽光発電施設「そらべあ発電所」を寄贈しました。ソニー損保は「そらべあスマイルプロジェクト」を応援するため、2009年3月から自動車保険の商品特性を活かした寄付活動「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」を開始してそらべあ基金に寄付を行っています。

☞「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」については38ページをご参照ください。

\*「そらべあスマイルプロジェクト」とは、そらべあ基金の活動に賛同する企業・個人からの寄付をもとに、太陽光発電施設「そらべあ発電所」を全国の幼稚園や保育園に寄贈する取組みです。



2009年12月4日、そらべあ発電所寄贈記念式典(栃木県・創造の森保育園にて)

開業10周年

1999年9月のインターネットでの自動車保険の申込受付開始、同年10月の電話での見積り・申込受付開始から、2009年秋で10周年を迎えました。これを記念し、開業以降のトピックスや従業員の声などをつづった「10周年記念誌〜ソニー損保 10年のあゆみ〜」を制作しました。

開業から8年目の2006年度に日本会計基準での通期黒字を達成し、9年目の2007年度に自動車保険とガン重点医療保険を合算した保有契約件数が100万件を超えました。また、10年目の2008年度には、自動車保険の保有契約件数が100万件を突破し、順調な成長を続けています。



10周年記念誌  
〜ソニー損保 10年のあゆみ〜