

ソニー損保は、スローガン“Feel the Difference”のもと、お客様にとって価値ある「ソニー損保ならではの違い」の実現を目指しています。お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様とより良い関係を築き、お客様にとって快適な、また、価値を感じていただけるサービスや商品を提供するために努力を続けています。

■ カスタマーセンター

ダイレクトコミュニケーションで築くお客様との信頼関係

カスタマーセンターでは、お客様からの電話やEメールによるお問合せ対応のほか、お客様の契約手続の受付から契約後のケアまで行っています。

お客様との円滑なコミュニケーション、そして、お客様にとって最適なソリューションの提案ができるよう、スタッフひとりひとりが常にわかりやすい説明やスピーディーな回答を心掛けています。



■ お客様相談室

さらなるサービスレベル向上に向けたお客様の声の共有

ソニー損保の商品やサービスを、より一層お客様にとって価値あるものに進化させていくため、伺ったお客様のご意見やご要望を共有データベースに集約し、各部門での施策検討に活かしています。

■ 商品開発

お客様にとって価値ある ソニー損保ならではのオリジナル商品の開発

お客様により価値を感じていただけることを目指し、ソニー損保ならではのオリジナル商品を創出してきました。自動車保険における「くりこし割引」制度や「おりても特約」、ガン重点医療保険における60歳以降の保険料が半額になる仕組みなどがその一例です。今後も、お客様にとって価値あるソニー損保ならではの商品の開発に向けた取組みを続けます。

☞ 商品については17・18ページをご参照ください。

■ 自動車保険の特長を活かした環境保全活動

「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」では、自動車保険の「くりこし割引」の仕組みを活用し、お客様が予想より走らなかった距離に応じて、全国の幼稚園・保育園に太陽光発電施設を設置する費用をNPO法人 そらべあ基金に寄付しています。

☞ 「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。

■ サービスセンター

万一の事故時には責任を持ってお客様をサポート

自動車保険では、24時間365日フリーダイヤルで事故受付をしています。事故受付後は、専任の担当者がお客様とダイレクトにコミュニケーションをとりながら、お客様の立場にたって、少しでも早い事故解決を目指し、責任を持ってサポートします。また、医療保険や火災保険などでも、専任の担当者がお客様からのさまざまなご相談に応じながら、保険金のお支払いまできめ細かにサポートします。

☞ 保険金お支払いまでのサービスについては23・24ページをご参照ください。

■ ロードサービスデスク

事故時だけでなく、故障時も 24時間365日体制でお客様をサポート

自動車保険では、お客様の快適なカーライフをサポートするために、事故時はもちろん故障時でもご利用いただけるロードサービスを無料で付帯しています。ロードサービスデスクでは、お客様からのご連絡にスピーディーかつ適切に対応し、お客様に大きな安心をお届けできるよう体制を整えています。

☞ ロードサービスについては26ページをご参照ください。

お約束サービス

ソニー損保が提供する各種サービスの具体的な内容やサービス提供までの時間を、広告やウェブサイトを通じて、事前にお客様にお約束するサービスを実施しています。

あらかじめお約束することで、お客様が抱かれる不安感の低減を図り、お客様とのより快適なコミュニケーションの実現を目指します。現在実施しているお約束サービスは次の3つです。

- ・ 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
☞ 詳細は23ページをご参照ください。
- ・ 「即日安心365」サービス
(事故受付当日中の初期対応とそのご報告をお約束)
☞ 詳細は23ページをご参照ください。
- ・ 契約手続に関するEメールによるお問合せへの、3時間以内の返信
☞ 詳細は9ページをご参照ください。

* 受付けた時間や内容などによって、サービスの対象外となる場合があります。