

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。

**お約束サービス** 契約手続に関するEメールでのお問合せへの3時間以内の返信

\*平日9:00～17:00に受信した契約手続に関するEメールが対象です。



## ■ 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、お客様の声を傾聴し、各部門と連携してお客様のご不満に適切に対応するほか、いただいたご意見やご要望を具体的な施策に活かせるよう各部門と情報を共有しています。

## ■ 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。

**お約束サービス** 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

**お約束サービス** 「即日安心365」サービス

\*受付けた時間や内容によって対象外となる場合があります。

☞ 保険金お支払いまでのサービスやサービスセンターで実施しているお約束サービスについては23～25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の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。

## ■ 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。

### ■ ソニー損保オリジナル商品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た額をNPO法人そらべあ基金に寄付することで、全国の幼稚園・保育園への太陽光発電設備の設置などを行っています。

☞ 「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」については39ページをご参照ください。

### お約束サービス

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、お客様の不安の軽減や、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。