

“Feel the Difference” 実現に向けた取り組み お客様にわかりやすくお伝えするために

多くの方にソニー損保の取り組みや考え方についてご理解いただき、提供する商品やサービスについて適正な評価をしていただくため、積極的に情報を提供しています。

■ウェブサイト

保険商品・サービスに関する情報や、お客様によりご満足いただくためのさまざまな取り組み、会社情報などを紹介しています。また、保険料見積りや契約申込手続、資料請求、契約後の各種手続などを、ウェブサイトで簡単にできるようにすることで、お客様の利便性の向上も目指しています。

商品やサービスの紹介

自動車保険やガン重点医療保険SURE(シュア)などの、商品やサービス内容に関する情報を提供しています。ウェブサイトの使いやすさの向上や機能の充実にも継続的に取り組み、随時改善を図っています。



ソニー損保のウェブサイト
トップページ

ご契約者向けサービスや各種手続の案内

ソニー損保のご契約者を対象としたご契約者専用サイトを設置しています。住所変更などの各種手続機能のほか、ご契約者特典などの情報も提供しています。

☞ ご契約者特典については27ページをご参照ください。



ご契約者専用サイト
トップページ

「ネットワークスタイル」の提案

さまざまな場面でインターネットを活用したサービスを提供しています。ダイレクト保険会社のソニー損保だから実現した、お客様にとって価値のあるインターネットサービスを、「ネットワークスタイル」と総称し、保険サービスの新しい形の1つとして提案しています。



ネットワークスタイルのロゴ

■インターネットサービスセンター

パソコンでも携帯電話でも利用できる、自動車保険ご契約者向けのウェブサイト上のサービスセンターです。事故のご連絡や事故解決の進捗状況のご確認ができるほか、お客様とソニー損保の担当者との連絡をとりやすいよう、お客様専用のウェブ掲示板「コミュニケーションボード」も設置しています。

☞ インターネットサービスセンターについては24ページをご参照ください。

■Mobile Gateway

携帯電話専用のウェブサイトです。インターネットサービスセンター機能のほか、ロードサービスご利用時の連絡先や自動車保険の契約内容を確認できる機能を備えています。

ソニー損保の事故解決力の紹介

事故対応サービスの実態をより具体的にわかりやすくお伝えするためのページです。主に以下の情報を提供しています。

■事故対応経験者1万人の声

ソニー損保に寄せられたお客様の声を、ご不満の声も含め、ほぼ全部そのまま紹介。

■事故解決スペシャリストたちの声

事故対応サービスを提供している社員の心掛けや苦心したことなどを紹介。

■事故対応への不安に答えます

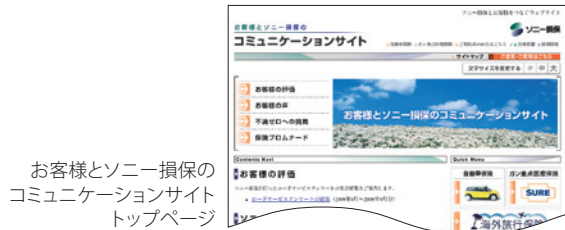
ダイレクト保険会社に対してお客様が不安に思われがちな点についての解説。



ソニー損保の事故解決力紹介ページ

お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト

お客様とのコミュニケーションを通じ、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供し続ける「お客様とともに歩み続ける」ソニー損保の姿勢をお伝えすることを目指したウェブサイトです。多くのお客様のご意見をお伺いできるよう、同サイト内のすべてのページから投稿コーナー(your Voice)にリンクできるようにしています。また、お客様からいただいたご意見・ご質問には、担当者が随時回答しています。



お客様とソニー損保の
コミュニケーションサイト
トップページ

そのほか、「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」では、主に以下の情報を提供しています。

■お客様の評価

ソニー損保のロードサービスを利用されたお客様にご協力いただいたアンケート結果や、お客様からウェブサイト上で寄せられたご意見とそれに対する担当者からの回答(your Voice)など。

■お客様の声

ソニー損保の事故解決サービスやロードサービスを体験されたお客様からのご意見・ご感想。

■不満ゼロへの挑戦(担当者ブログ)

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。

■保険プロムナード

保険に関するさまざまなお役立ち情報。

エコロジーサイト

お客様とコミュニケーションを図りながら環境保全活動に取組むことを目指したお客様参加型のウェブサイトです。お客様とソニー損保と一緒に取組む環境保全活動の1つとして「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」を展開し、その進捗状況を報告しています。

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



エコロジーサイト
トップページ

そのほか、「エコロジーサイト」では、主に以下の情報を提供しています。

■そらべあ活動レポート

「幼稚園にソーラー発電所を☆プログラム」の毎月の進捗や「そらべあ発電所」寄贈記念式典レポート、スタッフブログなど。

■みんなのぶちECO

ソニー損保が設定したテーマに沿って、お客様のECO活動を紹介していただく、ご契約者以外の方も参加可能なコーナー。

■環境への取組み

グリーン電力証書システム導入や、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001について、ソニーグループでのグローバル統合認証取得を推進するほか、保険契約手続におけるペーパーレス化など、ソニー損保が取組んでいる環境保全活動の紹介。

ニュースセレクション クリックなび

「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」や「エコロジーサイト」の更新情報に加え、ご契約者特典や各種キャンペーン情報など、さまざまなコーナーの情報をコンパクトにまとめ、随時更新しています。



ニュースセレクション
クリックなび

■広告・パンフレット

ソニー損保では、商品の特長やサービス内容をお客様に正しくご理解いただくために、わかりやすい広告やパンフレットづくりを心がけています。

広告では、掲載スペースやコマーシャルの長さなどに応じて的確に情報をお伝えできるよう努めています。また、主に郵送でお届けしているパンフレットでは、商品開発担当者や実際に現場でサービスを提供するスタッフの取組みを紹介したり、ソニー損保が提供する商品やサービスの特長を、各種統計をもとにした客観的なデータを使用したりすることで、わかりやすくお伝えできるよう努めています。



自動車保険の広告

■ディスクロージャー誌

お客様にソニー損保の考え方や特色、保険サービスに対する取組み、経営内容や財務状況などを紹介するために、毎年ディスクロージャー誌を作成しています。

ディスクロージャー誌は、多くの方にご覧いただけるよう、ウェブサイトにも掲載しています。



ディスクロージャー誌2010表紙