

“Feel the Difference” 実現に向けた取組み 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

自動車保険やガン重点医療保険SURE〈シュア〉、海外旅行保険などについて、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組み、会社情報などを提供しています。また、ウェブサイトの使いやすさの向上や機能の充実に継続的に取組み、随時改善を図っています。

ソニー損保の事故解決力

自動車保険の事故解決サービスの実態を具体的にわかりやすくお伝えするため、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。2011年3月現在、約2万6千人のお客様の声を掲載しています。

■ 事故解決スペシャリストたちの声

実際にサービスを提供している社員の心掛けや苦勞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。



SURE〈シュア〉を選んだお客様の声

医療保険を選ぶ際の参考にいただけるよう、ガン重点医療保険SURE〈シュア〉のご契約者に対して実施した、医療保険に加入したきっかけやSURE〈シュア〉を選んだ理由についてのアンケート結果を紹介しています。



■ お客様の声

アンケートで寄せられた、医療保険選びにまつわるお客様の「ありのままの声」を紹介。性別や年代などの条件を設定し絞り込み検索することで、確認したい属性の情報のみを表示することもできます。

■ SURE加入者アンケート2010

アンケート結果を、グラフを用いてわかりやすく紹介。

はじめての自動車保険ガイド

はじめて自動車保険を検討されるお客様の自動車保険選びをサポートするため、主に以下の情報を提供しています。



■ はじめて自動車保険を検討する方へ

ソニー損保の社員が、自動車損害賠償責任保険(強制保険)と自動車保険(任意保険)の違いや、保険料の算出方法などをわかりやすく説明。

■ ケースでわかる! 事故のときに役立つ保険

いくつかの事故のケースを例示して、自動車保険の必要性を説明。

■ 迷ったらこれ! みんなが選ぶプラン

補償の選択方法について、多くのお客様が選んでいる標準的プランをもとに解説。

■ スッキリ解決! あなたの不安にお答えします。

「通販型?」って何? 「走りすぎたら補償されないの?」など、お問合せの多いご質問とその回答を紹介。

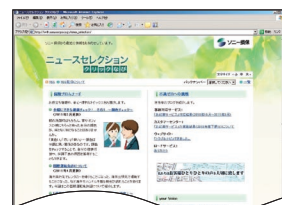
海外旅行保険 知っ得コラム

海外の医療事情や事故データに基づく海外旅行保険の必要性や、クレジットカードの付帯保険とソニー損保の海外旅行保険の違いなどを解説しています。



ニュースセクション クリックナビ

「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、当社ウェブサイトのさまざまなコーナーの情報をコンパクトにまとめて紹介しています。



お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト

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、担当者が同コーナー内で随時回答しています。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

ソニー損保の事故解決サービスや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の結果。

■ 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。

■ 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掛けています。

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な情報をお伝えするように努めています。

また、お客様に直接郵送でお送りするパンフレットでは、ソニー損保が提供する商品やサービスの特長などを、お客様が1人でお読みになってもご理解いただけるよう、お伝えする情報の内容のほか構成などにもこだわり、わかりやすさの向上に努めています。



ガン重点医療保険SURE(シュア)のパンフレット

【わかりやすさにこだわった、パンフレット制作における取組事例】

- ・商品開発や事故解決サービス提供における取組みや思いを、社員の顔写真付きで紹介。
- ・各種統計をもとにした客観的なデータを、グラフなどを用いて解説。
- ・お手続き方法をわかりやすくご案内するために多くの紙面スペースが必要な場合は、別冊の「手続ガイド」を作成。

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り組むことを目指したお客様参加型のウェブサイトです。常設のコーナーのほか、期間を限定したキャンペーンも実施しています。



【2011年6月現在、実施中のキャンペーン】

「1day1ecoキャンペーン」

お客様にTwitterで、「今日のエコ活動」をツイートしていただくと、ツイート数に応じて、全国の子どもたちに環境教育のための絵本をお贈りするキャンペーンです。

「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。

■ プログラムブログ

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

※「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39ページをご参照ください。

■ みんなのぷちECO

ソニー損保が設定したECOテーマに沿って、お客様が実践している身近なECO活動などを投稿していただく、ご契約者や一般のお客様と作るコーナー。

■ 環境活動報告

上に紹介した以外の、ソニー損保が取組んでいる環境保全活動の紹介。

※ソニー損保が取組んでいる環境保全活動の詳細については38ページをご参照ください。

■ 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には、直近の情報のほか、過去数年分の財務状況なども掲載していますので、ソニー損保のビジネスの概況を幅広くご確認いただくことができます。

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2011表紙