

“Feel the Difference” 実現に向けた取組み お客様の声を業務に活かすために

お客様にとって価値ある「ソニー損保ならではの違い」を実現するため、そして、お客様により大きな「安心」をお届けできるようにするため、お客様の声に真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かしています。

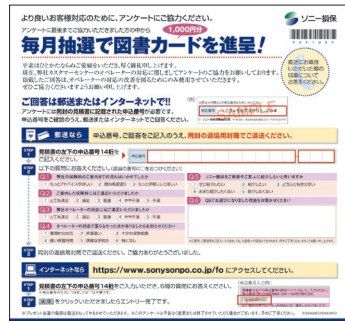
■お客様の声を積極的に伺うための取組み

サービス提供後のお客様アンケート

お客様へのサービスのさらなる向上を目指し、各サービス提供後にお客様のご意見やご感想をお伺いする各種アンケートを実施しています。

■カスタマーセンターでの電話対応後

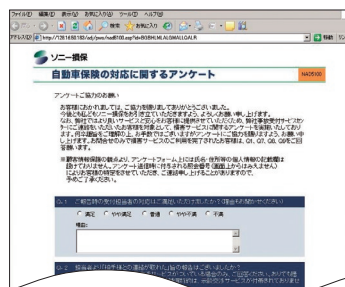
電話で自動車保険の見積りや問合対応をさせていただいたお客様を対象に、ソニー損保のスタッフの対応についての満足度を伺うアンケートを実施しています。アンケート結果は担当したスタッフにフィードバックし、お客様対応品質の向上に活かしています。



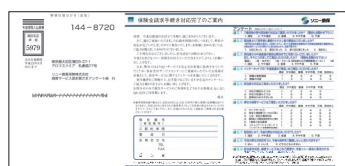
電話見積後に見積書・申込書と一緒に送りするアンケート

■サービスセンター、ロードサービスデスクでのサービス提供後

自動車保険の事故解決サービスやロードサービスを提供させていただいたお客様を対象に、ソニー損保の提供したサービスに対するご意見やご感想をお伺いしています。いただいたご意見・ご感想は、より高品質な事故解決サービスやロードサービスを実現するための施策検討に活かしています。



ウェブサイトの「自動車保険の対応に関するアンケート」



アンケート付「保険金請求手続き対応完了のご案内」ハガキ

「お客様サービス」品質アンケート

自動車保険のサービスのご不満点・改善すべき点についてお客様にお伺いする「お客様サービス」品質アンケート（※1）を年1回実施しています。お客様からご指摘いただいた点については改善策を検討し、お客様にさらに高い満足を感じていただけるよう取組みを進めています。

（※1）「お客様サービス」品質アンケートとは、サービス全般に関して「満足」と評価してくださったお客様にも、どこかにご不満点があるのではないかとお客様の声をお伺い、改善を要する不満点を洗い出して、満足度の向上につなげていくことを目的としたアンケートです。

■お客様の声への対応状況を報告する取組み

アンケートなどで伺ったお客様の声（ご意見・ご要望）に対し、改善に向けて実施している各部門での取組内容やその進捗などを、「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」の「不満ゼロへの挑戦」のコーナーで報告しています。

「不満ゼロへの挑戦」は、事故対応サービス、カスタマーセンター、ロードサービス、ウェブサイトの各部門の責任者や担当者が、各自の目線で感じたことや改善を目指す思いなどを織り交ぜながら紹介する、ブログを中心としたコーナーです。



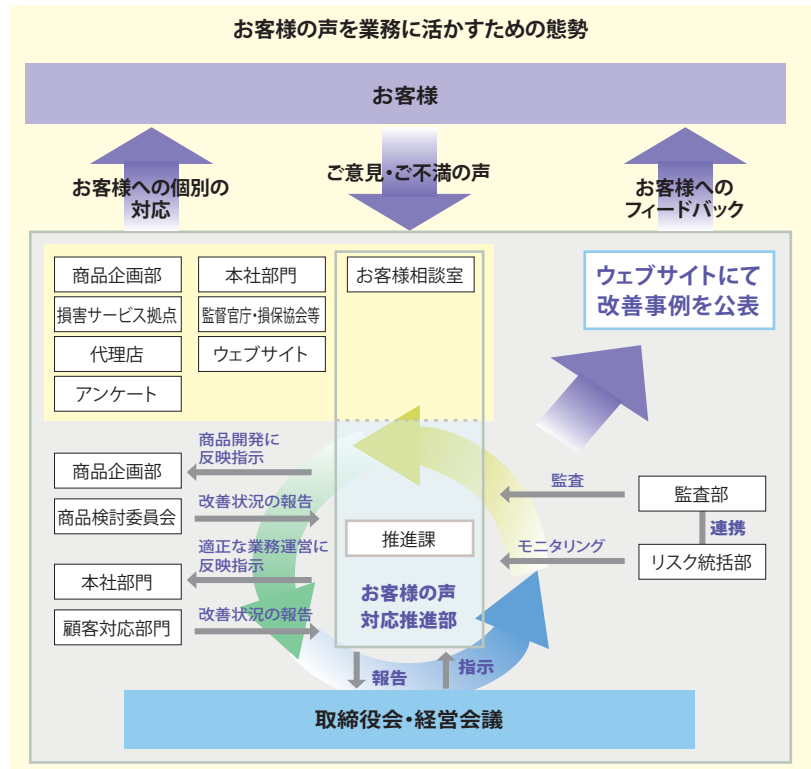
「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」の「不満ゼロへの挑戦」のコーナー

■ お客様の声を業務に活かすための取組み

お客様からいただいたご意見やご不満の声は、会社の健全な発展と成長に向けた重要なメッセージとして真摯に受けとめ、全社で情報を共有しています。そして、その内容を適切に把握して業務に活かし、商品やサービスをお客様にとって価値あるものに発展させていきます。特にご不満の声については、ご不満の解消とその原因となった事項の改善のため、重点的に取組みを進めています。

お客様の声を業務に活かすための態勢

「お客様の声対応推進部」では、「お客様相談室」のほか社内の各部門でお伺いした、お客様のご意見やご不満の声を一元的に管理しています。ご不満の声については、月次で集計して内容の分析を行い、四半期単位で経営陣に報告しています。特に重要と判断した案件については、適時、経営陣にその原因の詳細を報告するとともに、対策についての提言を行います。このほか、お客様からのご意見やご不満の声については、必要に応じて関連部門にフィードバックして改善を指示するとともに、改善状況の確認を行っています。



【お客様相談室】

ソニー損保に関するご相談やご質問、ご意見については、「お客様相談室」で直接お伺いしています。

お客様相談室 0120-101-656

受付時間：午前9時～午後5時30分（土日、休日を除く）

お客様のご不満の声の内訳

当社では、お客様の声をお客様相談室のほか、ウェブサイトや顧客対応部門でダイレクトにお伺いしています。2009年度にこれらの各部門でお客様からいただいたご不満の声の内訳は以下のとおりです。

ご不満の区分	ご不満の概要	2009年 4月～6月 (第1四半期)	2009年 7月～9月 (第2四半期)	2009年 10月～12月 (第3四半期)	2010年 1月～3月 (第4四半期)	2009年度 合計
商品・サービス		385	466	517	594	1,962
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	218	227	255	318	1,018
印刷物（パンフレット・申込書等）	字が小さい、表現が分かりにくいなど	167	239	262	276	944
ご契約の手続き		553	763	790	972	3,078
広告内容や見積り・申込手続	CM・広告内容や商品・保険料の説明が分かりにくいなど	158	390	414	620	1,582
ご契約の継続手続	満期案内の内容や手続方法が分かりにくいなど	92	104	96	122	414
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	79	79	45	36	239
その他		224	190	235	194	843
ご契約の管理		279	325	396	400	1,400
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	7	6	3	3	19
ご契約の変更手続・解約手続	手続方法や手続完了までの時間など	132	135	171	191	629
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	23	26	41	30	120
その他		117	158	181	176	632
保険金のお支払い		645	787	1,017	1,129	3,578
お支払金額	保険金のお支払金額や説明が分かりにくいなど	163	204	229	264	860
対応の遅れ・対応方法	事故解決までの時間や対応方法など	143	148	294	322	907
保険金お支払いの可否	保険金がお支払いできない場合の説明が分かりにくいなど	20	37	35	42	134
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	193	196	230	237	856
その他		126	202	229	264	821
その他		316	384	207	174	1,081
いずれの区分にも該当しないもの		316	384	207	174	1,081
合計		2,178	2,725	2,927	3,269	11,099

お客様の声を反映した改善事例

お客様からいただいたご意見やご不満の声については、関連部門にてフィードバックし、商品や各種サービスの開発・改善に活かしています。また、改善事例については、ウェブサイト (http://www.sonysonpo.co.jp/shinrai/jirei_2009.html) で公表しています。2009年度の改善事例の一部を以下に紹介します。

■ 広告表現における改善

ガン重点医療保険SURE(シュア)の広告表現を変更

【お客様の声】

新聞広告の「プラス500円でスマートフィットに」の表現がわかりづらい。500円を追加すれば誰でもスマートフィットの保障がプラスされると解釈してしまう。

【改善内容】

プラス500円という表示の下に「満30歳女性の場合」と記載していましたが、読みづらいため月額保険料に500円をプラスすればどなたでもスマートフィットの保障を得られるとの誤解を招くような表示となっていました。そこで、プラス500円という表示を中止し、別の案内方法に変更しました。

<変更前>

保険料は月額 **1,850**円 【契約可能年齢 満20歳～満65歳】

がっても保険料は一生上がりません!

さらに月額 **500**円でSUREスマートフィットに!



<変更後>

保険料は月額 **1,850**円

性の場合 がっても加入時の保険料は一生上がりません!

SUREベーシックの保障はそのままに、将来に2つの安心を備えたタイプもあります。

■ 「ソニー損保の自動車保険」一部改定のご案内における改善

(保険始期日が2010年2月1日以降のご契約)

【お客様の声】

継続の保険料が上がった理由がわからない。

【改善内容】

無事故でかつ同じ補償内容であるにもかかわらず、ご継続契約の保険料が上がる理由について、これまで「保険料の改定」の一部として案内しておりましたため、記載されていることがわかりづらく、保険料が上がる理由がわからないという声をいただいております。そこで、ご案内の方法を見直し、該当部分のタイトルを「無事故なのに保険料が高くなる主な理由」と、わかりやすく変更しました。

■ ロードサービスにおける改善

携帯電話のGPS機能によるトラブル発生現場の位置特定サービスを導入

【お客様の声】

GPSによる位置特定サービスを導入してほしい。

【改善内容】

旅行先など地理に不案内な場所でも安心してロードサービスをご利用いただけるように、携帯電話のGPS機能を利用して位置特定を行うサービスを導入しました。

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

中立・公平な立場のお客様相談窓口として、(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会や(財)自賠責保険・共済紛争処理機構、(財)交通事故紛争処理センターがあります。

(社)日本損害保険協会の損害保険調停委員会

日本損害保険協会では、そんがいがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受付けています。そんがいがいほけん相談室は、損害保険会社に苦情の解決を依頼するなど、適正な解決に努めますが、当事者間で問題の解決がつかない場合に対応するため、中立・公正な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。苦情のお申し出から、原則として2ヵ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情をお申し出になられた方のご希望により損害保険調停委員会をご利用いただけます。

*詳しくは、同協会のウェブサイト (<http://www.sonpo.or.jp>) をご参照ください。

(財)自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

*詳しくは、同機構のウェブサイト (<http://www.jibai-adr.or.jp>) をご参照ください。

(財)交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

*詳しくは、同センターのウェブサイト (<http://www.jcstad.or.jp>) をご参照ください。