

# “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。

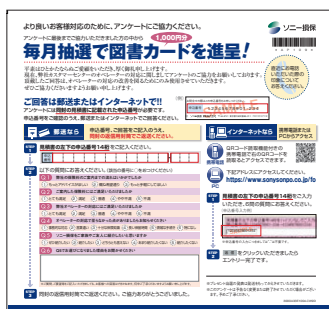
## ■ お客様の声を積極的に伺うための取組み

### 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応対後

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。



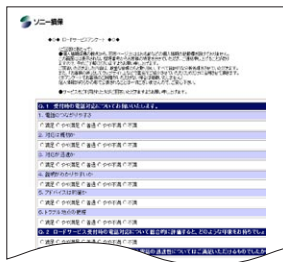
電話見積り後に見積書・申込書と一緒に送るアンケート

### ■ 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。



事故解決サービスに関するアンケート (ハガキ)



ロードサービスに関するアンケート (ウェブサイト)

### 「お客様サービス」品質アンケート

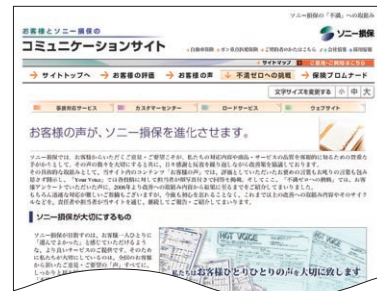
自動車保険のサービスのご不満点・改善すべき点についてお客様にお伺いする「お客様サービス」品質アンケート(\*1)を年1回実施しています。お客様からご指摘いただいた点について改善策を検討し、お客様にさらに高い満足を感じていただけるよう取組みを進めています。

(\*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

### 「ISO10002」自己適合宣言

2011年4月に、苦情対応に関する国際規格「ISO10002」(品質マネジメント～顧客満足～組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築したことを宣言しました。

これは、お客様と直接コミュニケーションを図るダイレクト保険会社の長所を活かした「お客様の声」の傾聴、そして「お客様の声」を真摯に受け止め業務品質改善やお客様満足向上に活かす取組みの体系化により、「ISO10002」の規格に準拠した苦情対応マネジメントシステムを構築することで実現したものです。

「ISO10002」自己適合宣言を新たなスタートと認識し、社員ひとりひとりが「お客様の声」に対する意識を一層高め、多くの「お客様の声」を商品・サービスの継続的な改善につなげることで、さらなるお客様満足向上を目指します。

※ 「ISO10002」自己適合宣言については、10ページをご参照ください。

## ■ お客様の声を業務に活かすための取組み

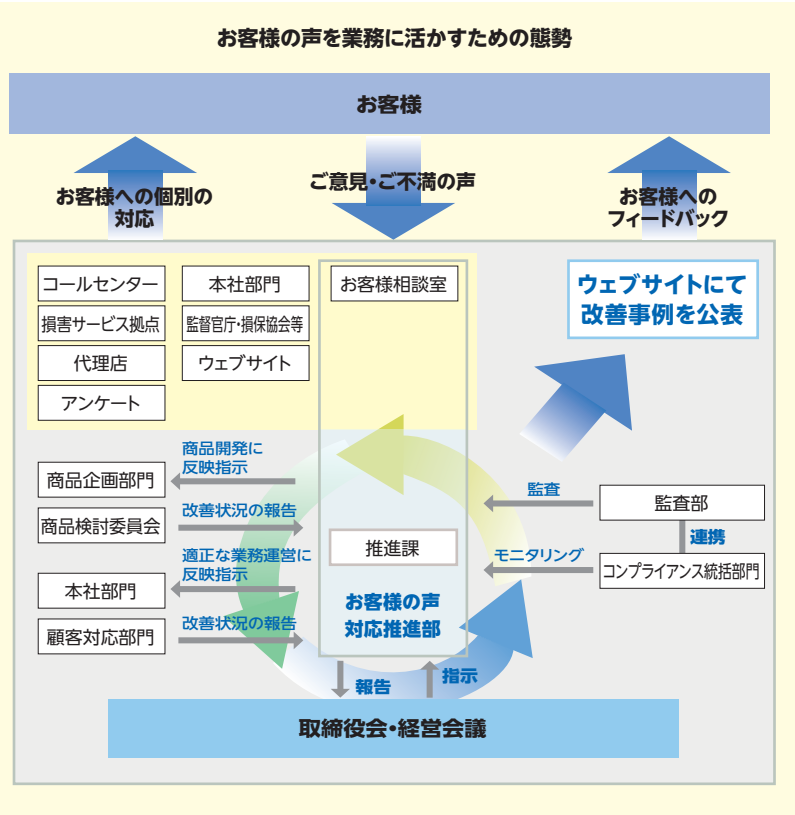
お客様からいただいたご意見やご不満の声は、会社の健全な発展と成長に向けた重要なメッセージとして真摯に受止め、全社で情報を共有しています。そして、その内容を適切に把握して業務に活かし、商品やサービスをお客様にとって価値あるものに発展させていきます。特にご不満の声については、ご不満の解消とその原因となった事項の改善のため、重点的に取組みを進めています。

### 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もお伺いしています。2010年度にお客様から当社に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	2010年 4月～6月 (第1四半期)	2010年 7月～9月 (第2四半期)	2010年 10月～12月 (第3四半期)	2011年 1月～3月 (第4四半期)	2010年度 合計
<b>商品・サービス</b>		514	606	675	990	2,785
商品内容・引受制限	商品内容やご契約条件など	316	319	337	580	1,552
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	198	287	338	410	1,233
<b>ご契約の手続き</b>		985	950	1,114	1,287	4,336
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	600	585	691	857	2,733
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	138	133	218	187	676
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	80	79	49	100	308
その他		167	153	156	143	619
<b>ご契約の管理</b>		551	472	615	549	2,187
保険証券	保険証券の到着の遅延や記載内容など	15	9	16	9	49
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	215	196	333	235	979
接客態度	お電話をいただいた際の対応など	30	27	16	19	92
その他		291	240	250	286	1,067
<b>保険金のお支払い</b>		1,149	1,344	1,617	1,510	5,620
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	296	324	389	373	1,382
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	326	425	526	549	1,826
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	41	33	48	61	183
接客態度	面談時や電話対応時のマナーなど	261	257	405	310	1,233
その他		225	305	249	217	996
<b>その他</b>		189	184	102	168	643
いずれの区分にも該当しないもの		189	184	102	168	643
<b>合計</b>		3,388	3,556	4,123	4,504	15,571

## 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\\_2010\\_2.html](http://www.sonysonpo.co.jp/shinrai/jirei_2010_2.html))で公表しています。改善の実施が2010年度に確定した事例の一部を以下に紹介します。

### ■契約関連書類における改善事例

ガン重点医療保険SURE(シュア)：  
パンフレット表記の改善(2011年4月～)

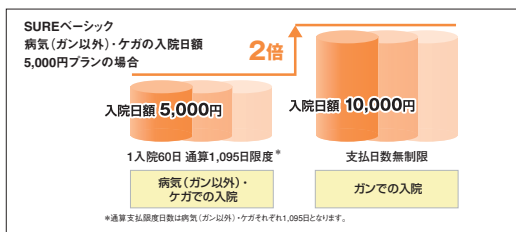
#### 【お客様の声】

パンフレットに「病気(ガン以外)・ケガの入院日額」と記載されており、がんは保障の対象外だと勘違いした。とてもわかりづらい。

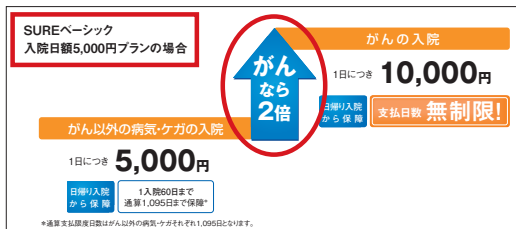
#### 【改善内容】

パンフレットを全面的に見直して以下のとおり改訂しました。入院日額の表示については、「病気(ガン以外)・ケガの入院日額〇〇円プラン」という表記を「入院日額〇〇円プラン」に改めました。また、保障内容の説明については、「がん以外の病気・ケガ」という表記に改めるとともに、「がん」の保障について誤解を避けるために、保障説明を目立たせました。

#### <変更前>



#### <変更後>



### ■ウェブサイト機能における改善事例

自動車保険：  
お車の変更手続説明画面の改善(2011年1月～)

#### 【お客様の声】

ウェブサイトでの車の変更手続の方法がわかりにくい。

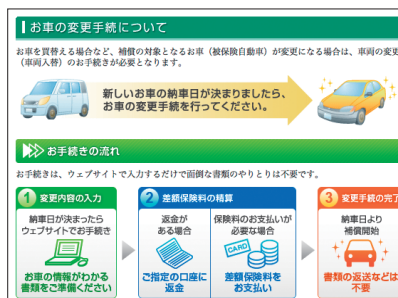
#### 【改善内容】

お車の変更手続の説明画面の構成および掲載内容を見直し、イラストや図表などを用いてわかりやすくなるよう改善しました。

#### <変更前>



#### <変更後>



2 お客様の声を業務に活かすために

### 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・公正な立場のお客様相談窓口として、(社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」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。

#### <手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関> (社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である(社)日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険会社の営業活動に関する苦情や紛争対応を行う専任組織として、「そんぽADRセンター」(損害保険紛争解決サポートセンター)を設け、受付けた苦情について、損害保険会社に解決を依頼するなど適正な解決に努めるとともに、当事者間で問題の解決がつかない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から紛争解決手続を実施しています。当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

(社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。

電話番号：0570-022808(ナビダイヤル・有料)  
PHSやIP電話からは 03-4332-5241  
受付時間：平日の午前9時15分～午後5時

\*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。

#### <「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関> (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。全国10カ所において、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。