

**「お客さま本位の業務運営方針」の  
取組み状況 報告（2021年度上半期）**

（2021年4月～2021年9月）

2021年12月

セゾン自動車火災保険株式会社

# 目 次

## 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組み状況

方針 1. お客さまに常に「心地よい」と感じていただける体験を提供します	p. 2
方針 2. 独創的で革新的な商品や付加価値の高いサービスを提供します	p. 5
方針 3. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます	p. 7
方針 4. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します	p. 8
方針 5. お客さまの声を真摯に受け止め、経営に活かします	p. 9
方針 6. 利益相反の適切な管理を行います	p.11
方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます	p.12

- 本報告は「お客さま本位の業務運営方針」（2017年7月公表、2018年6月改定）の取組みの状況です。  
なお、「消費者志向自主宣言」は「お客さま本位の業務運営方針」に統合しております。

# 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組み状況

## 方針1. お客さまに常に「心地よい」と感じていただける体験を提供します

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまに「心地よい」と感じていただける体験を提供します。この取組みにより、「お客さまからの評価」をいただいた結果が、「事業上の成果」につながっていくものと考えています。

### KPI※1 について

お客さま本位の業務運営の成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客さまにわかりやすくお伝えするための評価指標（KPI）として、以下の4項目※2を設定しています。

#### （1）お客さまから評価・支持いただくことによる、当社の事業上の成果を測る指標

①保有契約件数 ②継続率

#### （2）お客さまからの評価（推奨度）を測る指標

①継続NPS ②事故対応NPS

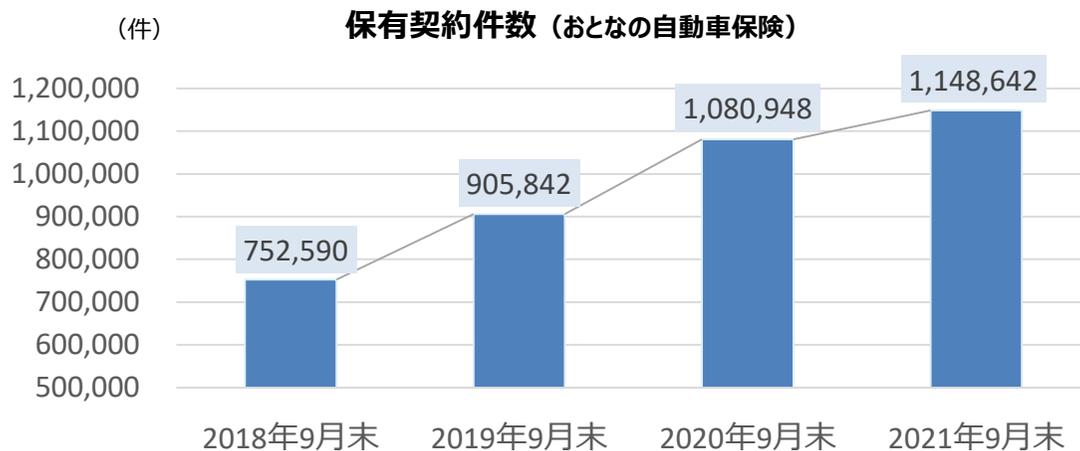
※1 KPIとは「Key Performance Indicator」の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

※2 4項目とも「おとなの自動車保険」の実績となります。

## （1）事業上の成果

①「おとなの自動車保険」の保有契約件数※は、2020年9月末から67,694件（6.3%）増加し、2021年9月末で1,148,642件となりました。2021年3月末からは、33,899件（3.0%）増加しています。

②「おとなの自動車保険」を満期までご契約いただいたお客さまのうち、93.3%のお客さまに引き続き契約をご継続いただいています。（2021年9月末実績）



## ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



※ そんぽ24損害保険株式会社との合併（2019年7月1日付）に伴い、「そんぽ24自動車保険」から「おとなの自動車保険」に移行した件数を含みます。

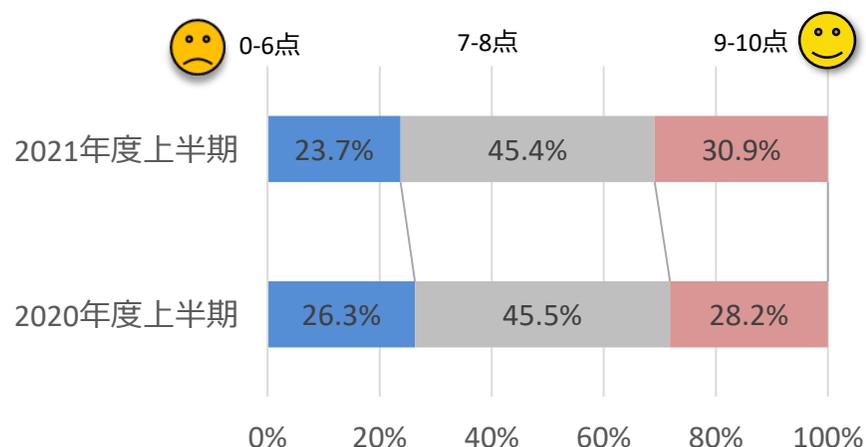
2021年4月～2021年9月末実績

## (2) お客さまからの評価

### ① 契約をご継続されたお客さま※ からの評価の内訳

当社で契約をご継続されたお客さまからの評価（推奨度）は、7.2ポイントとなりました。

（NPS = 30.9% - 23.7% = 7.2ポイント）



※ 「おとなの自動車保険」を満期までご契約し、ご継続をいただいたお客さま（回答受付ベース）

2020年度上期と比較し、5.3ポイント上昇

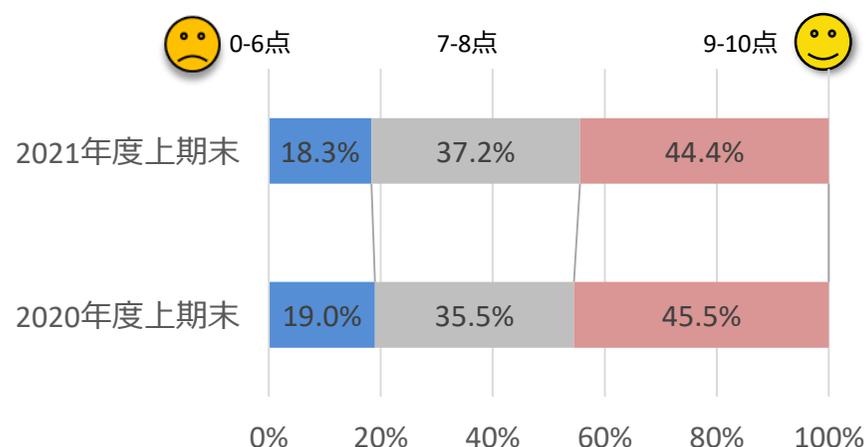
お客さまの目に触れる機会の多いWebサイトの改善など、デジタル技術を活用した高品質なサポート体制の構築、お客さまの声を活かした業務改善や応対品質の向上に向けた継続的な取組みにより、お客さまに評価いただけたものと考えています。

引き続き、お客さまへ最適なサービス、サポートをご提供していきます。

### ② 保険金を受け取られたご契約者からの評価の内訳

保険金を受け取られたお客さまからの評価（推奨度）は、26.1ポイントとなりました。

（NPS = 44.4% - 18.3% = 26.1ポイント）



2020年度上期と比較し、0.4ポイント下降

コミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、事故対応経過のご報告を推進するなど、利便性の向上とあわせて、お客さまへの安心の提供を目指してまいりました。

お客さまの声、苦情から学び、事故に遭われたお客さまにより一層「安心」をお届けできるよう、高品質な応対・サービスを目指していきます。

## 【ご参考】NPSについて

NPS（Net Promoter Score®）※とは、顧客ロイヤルティ（企業に対する愛着や信頼度）を測るための指標であり、「当社をご家族やご友人にお勧め（推奨）する可能性はどのくらいありますか」との質問にご回答いただき、計測します。

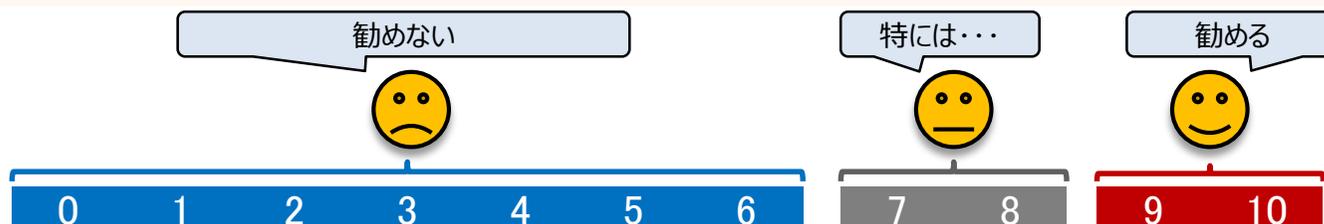
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、推奨という観点で高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

当社は、お客さまに、ご満足いただくことはもとより、さらに周囲の方に当社をお勧めいただける高いレベルのご評価をいただける体験をご提供できるよう、本方針（当社の掲げる「お客さま本位の業務運営方針」）に沿った取組みを進めてまいります。

※ NPS®およびNet Promoter Score®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

### 《NPSの算出方法》

質問：「当社をご家族やご友人にお勧めする可能性はどのくらいありますか？ 0点(勧めない)～10点(勧める)でお答えください。」



10-9は推奨する立場、8-7は推奨も批判もしない受動的な立場、6以下は批判的な立場に分類し、NPS指標は「推奨する立場」の方の割合と「批判的な（推奨しない）立場」の方の割合の差分である、以下の式で算出します。

$$\text{NPS} = \text{「10点・9点の回答者の割合(\%)」} - \text{「6点～0点の回答者の割合(\%)」}$$

6-0の回答の方全てが「勧めない」との意思表示をしているわけではなく、肯定的なコメントも見られますが、分類上、6以下を批判的な立場としています。NPS指標は -100～+100の間で表示されます。

## 方針2. 独創的で革新的な商品や付加価値の高いサービスを提供します

お客様のニーズに応えるために - お客様にとって必要なときに必要な形で最適なサポートをご提供する -

当社は、お客様の声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客様ニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客様を取り巻くリスクをカバーする最適な保険商品を提供します。

また、デジタル技術を活用して、お客様の利便性の向上および安心・安全に役立つ付加価値の高いサービスを提供します。

お客様を取り巻くあらゆるリスクに備えていただけるよう、おとなの自動車保険、じぶんでえらべる火災保険に加え、医療保険やペット保険など、当社以外の保険会社と提携（代理店契約）を行い商品ラインアップの拡充を図りました。

今後、さらにデジタルを活用し、お客様を取り巻くリスクの見える化や付帯サービスの充実といったことも視野におき、付加価値の高いサービスを提供していく予定です。

①2021年4月2日にアイペット損害保険株式会社と代理店委託契約を締結し、ペット保険の販売を開始しました。

②2021年6月25日より損害保険ジャパン株式会社およびオリックス生命保険株式会社と代理店委託契約を締結し、両社のネット完結型医療関連商品の取扱いを開始しました。

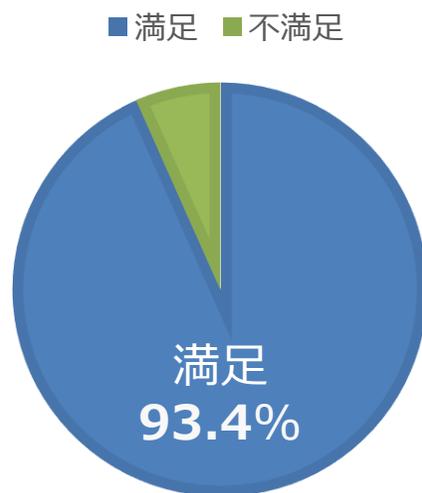


## お客さまのニーズに応えるために - 事故現場安心サポート -

2016年4月よりサービスを開始した「ALSOK 事故現場安心サポート」について、ご利用いただいたお客さまのうち93.4%の方※にご満足いただいています。

※ 2021年4月から2021年9月に実施したアンケートで「とても満足」「満足」「まあ満足」とご回答いただいた方の割合。

### ALSOK 事故現場安心サポート 満足度



### 方針3. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、保険の商品内容やリスク内容等の重要な情報を、お客さまにご理解いただけるよう、Webサイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりに合わせた内容、手段でのコミュニケーションに努めます。お客さまサービス部では、ご契約時にお客さまにご納得いただける分かりやすい説明が行えるよう、応対品質の向上を目指しています。

#### 取組み事例① 応対品質向上の取組み

##### 「電話応対コンクール」への参加

2021年も電話応対コンクール（※日本電信電話ユーザ協会主催）に参加しました。今年度は【チャンスを活かしてお客さまの信頼をつかむ】というテーマにて東京都地区予選（上野・池袋）、佐賀地区予選にお客さまサービス部から総勢21名が出場しました。（佐賀地区大会 6/23-24 池袋・上野地区大会 8/10-24 佐賀県大会 9/8 開催）

上野地区大会で1名が「優良賞」を受賞、佐賀地区大会で6名が予選通過、県大会で2名が「優秀賞」を受賞しました。

引き続き、お客さまへ心地よいと感じる体験をご提供できるよう、“お客さまとツナガル”を意識しながら、サポートセンター全体で品質向上に努めています。

※ 今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、地区予選・県大会とも録音審査で実施されました。



#### 取組み事例② 応対品質向上の取組み

##### 「カスタマーサポート表彰制度」の受賞

2021年度カスタマーサポート表彰制度（公益社団法人企業情報化協会主催）の受賞企業（17社）に当社が選ばれました。「コロナ禍におけるDX実現のための人材育成、教育体制の構築」というテーマにて、「特別賞（人材育成賞）」を受賞しました。（9/16開催）

※ 本表彰制度は、カスタマーサポート表彰制度審査委員会による厳正な審議のもと、わが国における顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門等を表彰するものです。

※ DX（デジタルトランスフォーメーション）とはデジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革すること、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすものです。

## 方針4. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であり続けるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取り組みを行います。

### 取組み事例① 「SCクレド・行動方針」の策定

損害サービス部では、昨年度社内で持ち寄った意見より「クレド」と「行動指針」の必要性を検討し、今年度「SCクレド・行動指針」として一つにまとめました。

「SCクレド・行動指針」は、「SCあんしん行動宣言」を「お客さまの期待に応える基本行動」に沿った内容で記載しています。SC職員全員に配布し、お客さま対応を行う際の判断・思考・行動の道しるべとして、定期的に確認するとともに、迷ったときなどに活用しています。

\* クレド：企業活動における行動規範「企業活動が拠り所とする価値観・行動規範を簡潔に表した言葉」のこと  
で、ラテン語で「我は信じる」「信条」という意味を持ちます。



### 取組み事例② 「Cloud Campus」研修の導入

損害サービス部では、研修の効率化・充実化を実現させるために「Cloud Campus」を導入。デジタルとリアルを活用し担当者のスキルと対応品質向上を目指しています。

\* Cloud Campus：授業をすべてeラーニングで行う文科省認可の大学、サイバー大学で独自に開発されたeラーニングプラットフォームです。

### お客さまからの評価（事故対応満足度）

当社の事故対応にご満足いただけたかどうかは、アンケート調査によって把握しています。2021年度上期は5,306名のお客さまからご回答いただき、4,861名※（91.6%）のお客さまにご満足いただいています。

※ 2021年4月から2021年9月に実施したアンケートで、「とても満足」「満足」「まあ満足」とご回答いただいた方の人数。

#### お客さま満足度の割合

■ 満足 ■ 不満足



## 方針5. お客様の声を真摯に受け止め、経営に活かします

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

### 「お客様の声」に基づく 業務改善の取組み

「お客様の声」を基に優先的に解決していくべき課題を選定し、関連部署で連携の上、速やかに改善を進めています。また、お客様からのお問合せやWebサイトへのアクセスの状況などから、お客様のご不便を察知し、改善する取組みを行っています。

2021年度より、改善が完了した主な案件について、声を寄せていただいたお客様に個別にご報告させていただく取組みを開始しました。これまでは「お客様の要望を形に」というコンテンツをwebに掲載していましたが、声を寄せていただいたお客様に個別の報告はできていませんでした。この取組みを通じて、お客様との双方向の関係性構築を目指してまいります。

### 改善事例① お見積りページに複数所有新規契約に関する説明ページを新設

- ・「おとなの自動車保険」複数所有新規契約(セカンドカー割引)の適用条件が「煩雑でわかりにくい」というご意見をいただきました。
- ・お見積りの前に割引内容や適用条件などの詳しい説明を掲載しました。
- 複数所有新規契約 (セカンドカー割引) とは？

<https://www.ins-saison.co.jp/otona/guide/grade/secondcar.html>

### 改善事例② SMS (ショートメッセージサービス) アンケートに関する音声ガイダンスの開始とQ&Aを記載

- ・「おとなの自動車保険」「SMSアンケートについて事前通知がないのでわかりにくい」というご意見をいただきました。
- ・お客様サポートセンターのオペレーターにおつなぎする前に、ショートメッセージを利用したアンケートをお送りする旨の音声ガイダンスでのご案内を開始しました。
- ・「よくあるご質問」にSMS (ショートメッセージサービス) に関するQ&Aを記載しました。
- SMS (ショートメッセージサービス) が届きましたが、差出人はどう表示されますか？

[https://faq-ins-saison.dga.jp/car\\_h/otona/faq\\_detail.html?id=9000609&category=&page=3](https://faq-ins-saison.dga.jp/car_h/otona/faq_detail.html?id=9000609&category=&page=3)

### 改善事例③ マイページへのログイン方法の追加

「マイページへログインするためのユーザーIDやパスワードを忘れてしまいログインができない」というお客様の声を解消するため、LINEアカウントとの連携によるログインを可能としました。



### 改善事例④ 試算サイト表記の改善（おとなの自動車保険）

- ・試算サイトや見積ページで「ASV（先進安全自動車）割引条件」がわかりづらいというご意見をいただきASV割引のFAQ追加、FAQリンクを修正しました。
- ・運転者範囲表をWebサイトとスマホの表記を統一しました。

### 改善事例⑤ 不正アクセス防止のために「reCAPTCHA」を導入

- ・不正アクセスの手口の多様化がすすみ、お客さまからもそのリスクに対する声をいただいています。今回、ログイン画面に機械による自動攻撃を防ぐためにreCAPTCHA（人による操作か機械的な操作かを見分ける仕組み）を導入しました。
- ・本仕組みを導入することにより、外部からの不正な攻撃を防ぎ、お客さまが安心して手続きを行えるようにいたしました。引き続き外部からの不正攻撃を防ぐための対応を継続的に検討実施してまいります。



## お客さまから寄せられた声について

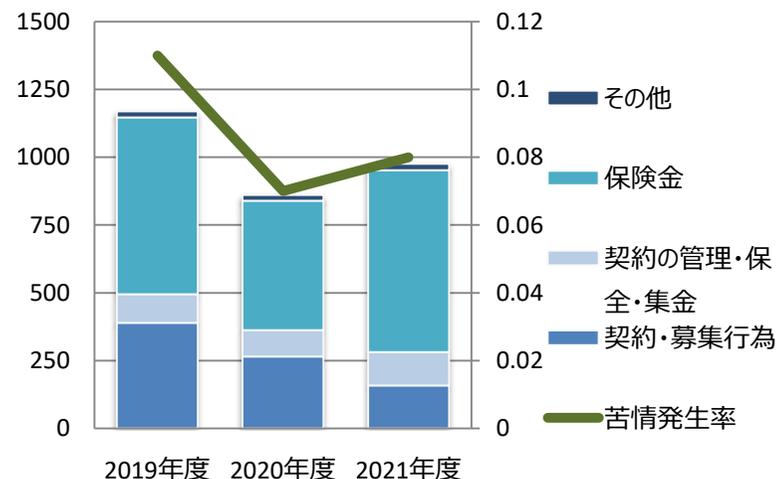
- 2021年4月から2021年9月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数は、前年度上期（861件）より114件増加し、975件となりました。また、発生率※は、0.01ポイント増加し0.08%となっています。  
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

### 苦情発生件数一覧表（上半期推移）

単位：件

項目	2019年度	2020年度	2021年度
契約・募集行為	389	265	158
契約の管理・保全・集金	106	98	123
保険金	652	477	671
その他	22	21	23
合計	1,169	861	975

### 苦情発生件数・発生率の推移（上半期推移）



## 方針6. 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行います。

- 当社は利益相反取引管理について、適切に管理する態勢を構築するため基本方針を規定し、報告および措置に関する基本事項を定め、役職員に対して教育・研修を実施しています。また、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。

## 方針7. お客様本位の業務運営を定着させます

当社は、公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客様目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

- ブランドメッセージの具現化に向け、お客様サービス部と損害サービス部では、お客様対応におけるそれぞれの部門指針として、「ツナガルスピリット」と「SCあんしん行動宣言」を策定しています。

《ブランドメッセージ》 <https://www.ins-saison.co.jp/company/brand.html>

《お客様サービス部の指針》

すべてのお客様に満足していただくために、

**“ツナガル”**を大切にします

- ♡ 「お客様と“ツナガル”」  
ひとりひとりに寄り添う対応で、  
お客様の心とつながります。
- ♡ 「すぐに“ツナガル”」  
シンプル・スマートなしくみとルールで、  
必要なときにすぐにつながるセンターを目指します。
- ♡ 「仲間と“ツナガル”」  
自分の仕事と仲間の仕事のつながりを意識して、  
お互いに思いやり、支え合います。

《損害サービス部の指針》

### **「SCあんしん行動宣言」**

事故・トラブルにあわれたお客様やそのご家族へ、  
また職場の仲間との

**“あんしん”**を大切にします。

- 😊 **お客様に寄り添う“あんしん”**  
お客様のお話をよく聴き、常に寄り添いの言葉・気持ちを伝えることで、安心をお届けします。
- 😊 **職場の仲間と認めあう“あんしん”**  
お互いの存在と役割を尊重し、仲間と声をかけ合う環境で安心して働きたいのある職場をつくります。
- 😊 **円満な解決へ導くプロの“あんしん”**  
お客様に納得いただくため、専門性の高い知識のもと丁寧に説明します。そのために、努力を惜みず、常に成長し続けます。

以上