

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

（2019年4月～2019年9月）

2019年12月

セゾン自動車火災保険株式会社

はじめに

当社は、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」を目指し、「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。本方針を踏まえた取組み結果を定期的に公開することで、取組みをより活性化させていきます。

目 次

1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告	p. 3
2. お客さまの声を受けて改善した取組み	p. 7
3. 安心をお届けするための取組み	p. 9
4. 便利をお届けするための取組み	p. 11

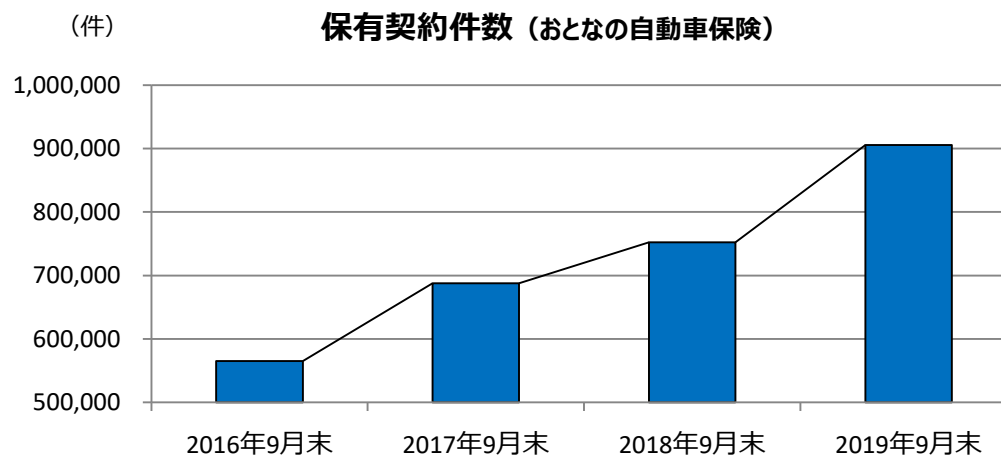
1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告

お客さまからの評価（保有契約件数・継続率）

当社の目指す姿である「お客さまから選ばれる保険会社」に向け、お客さまのご期待にお応えできているかを定量的にお示しする指標として、当社主力商品である「おとなの自動車保険」の「保有契約件数」および「継続率」を設定しています。

（1）「おとなの自動車保険」の保有契約件数

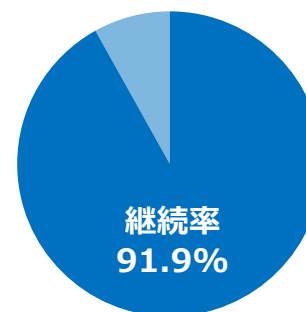
2019年3月末から102,110件（12.7%）増加し、2019年9月末で905,842件となりました。



（2）「おとなの自動車保険」の継続率

「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、91.9%のお客さまに、引き続き契約をご継続いただいています。

ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



2019年4月～9月末実績

1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告

お客さまからの評価（NPSによる数値化）

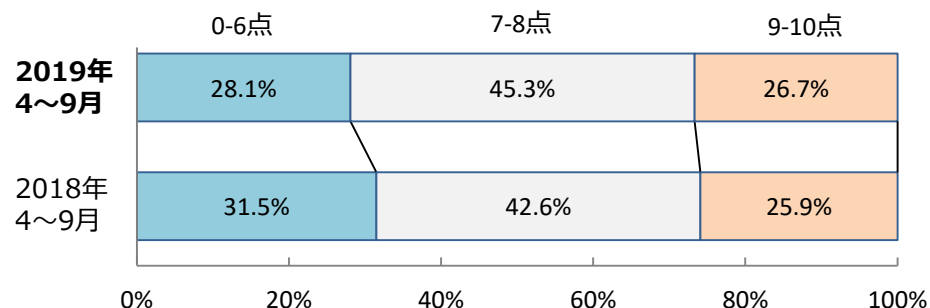
「当社で契約をご継続されたお客さまからの評価（推奨度）」および「保険金を受け取られたお客さまからの評価（推奨度）」を、NPS※により数値化し、お客さま本位の業務運営方針に基づく取組みの成果・定着度を検証して、さらなる取組みにつなげる参考指標として活用しています。

※NPSに関しては次ページを参照ください。

(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、▲1.4ポイントとなりました。

（NPS = 26.7% - 28.1% = ▲1.4ポイント）



※「おとなの自動車保険」を満期までご契約いただき、ご継続されたお客さま

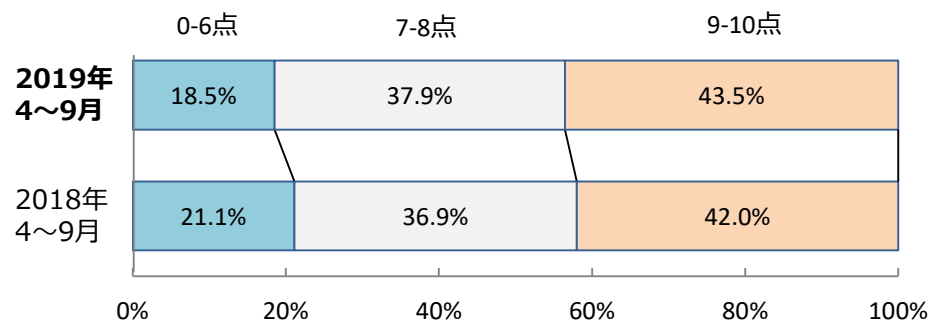
2018年度上半期と比較し、4.2ポイント ↑

サポートセンター体制の強化やお客さまとの接点強化を目的としたさまざまな取組みを行ってきた結果として、ポイントが上昇したと考えています。引き続き、お客さまに「心地よい」と感じていただくため、必要な情報を最適な形でご提供していきます。

(2) 保険金を受け取られたお客さまからの評価の内訳

保険金を受け取られたお客さまからの評価（推奨度）は、25.0ポイントとなりました。

（NPS = 43.5% - 18.5% = 25.0ポイント）



2018年度上半期と比較し、4.1ポイント ↑

コミュニケーションアプリ「LINE」の導入や保険金支払い関連書類の電子化により、迅速なお支払いが可能となったことも含め事故対応品質が向上したことから、ポイントが上昇したと考えています。引き続き、事故にあわれたお客さまに「安心・安全」をお届けするために、より高品質な事故対応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。

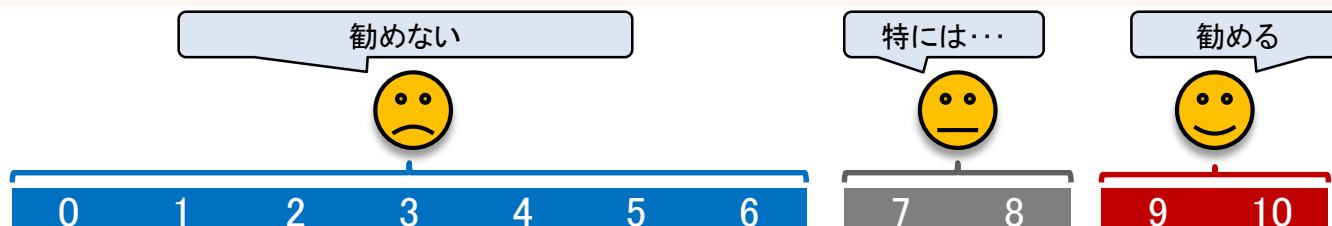
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

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すす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、以下の式で算出されます。

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

分類上、6以下を批判的な立場とするものであり、回答者のすべてが「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。NPS指標は -100～+100の間で表示されます。

2019年度上半期も外部機関から高い評価をいただきました

- 2018年度に引き続き、2019年度上半期も3つの外部機関から高い評価をいただきました。
ご愛顧いただいているお客さまに感謝申し上げるとともに、今後ご期待に沿えるよう、心地よいサービスの提供に取り組んでいきます。

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社

「NPSベンチマーク調査2019 ダイレクト型自動車保険部門」において、3年連続で1位を獲得しました。
(調査期間：2019年5月31日～6月3日)



HDI-Japan

2019年度「Webサポート格付け（ウェブサイト）・問合せ窓口格付け（電話サポート）」
【損害保険業界】において、最高評価の「三つ星」を獲得しました。
なお、「Webサポート格付け」については7年連続、「問合せ窓口格付け」については
3年連続の三つ星獲得となります。(調査期間：2019年5月～6月)



日経トレンドイ

株式会社日経BP発行の雑誌「日経トレンドイ」2019年5月号「得する保険・相続・教育費」の自動車保険部門において、
「日経トレンドイ認定大賞」および「プロが入りたいNO.1」に選出されました。
(調査期間：2019年2月～3月)

ご参考：2018年度（年間）の外部機関からの評価



2. お客様の声を聞いて改善した取組み

- お客様からいただいたアンケートの分析やご意見をもとに、さらなる利便性や分かりやすさの向上を目指して、各種改善を行っています。2019年度の上半期に実施した取組みの一部をご紹介します。

改善事例① Webサイト

〔ご意見〕 FAQ（よくあるご質問）がスマートフォンから確認しづらい

FAQ（よくあるご質問）ページについて、スマートフォンから確認しづらいとのご意見をいただいています。今回、スマートフォン用に最適化したページにリニューアルしました。



改善事例② 継続契約のお見積り

〔ご意見〕 割引について、記載されている保険料からさらに割引されると勘違いしてしまう

これまで割引適用済の保険料を満期案内に記載し、適用割引については注釈で説明していました。しかし、より納得感を持ってご加入いただけるよう、基本補償・インターネット割引・早割の内訳金額を記載する仕様に変更しました。

① ページのお見積り条件のとおり継続する場合の保険料
(補償内容を変更しても早割は適用されず)

現在のご契約の払込方法(一括払)に応じた割引金額を適用した保険料を表示しています。

	令和1年11月12日 (満期50日前)までのお手続きの場合	令和1年12月2日 (満期30日前)までのお手続きの場合
基本補償	128,640円	128,640円
インターネット割引	▲10,000円 (分割払の場合は▲9,960円)	▲10,000円 (分割払の場合は▲9,960円)
早割50	▲600円	▲400円 (分割払の場合は▲360円)
一括払保険料	118,040円	118,240円

*早割は毎年加算されるわけではありません。また、「早割50」と「早割30」が重複して適用されることはありません。

改善事例③ Webサイト

〔ご意見〕 重要事項等説明書の同意ボタンが押しづらい

契約申込時に「重要事項等説明書」に同意する欄がありますが、同意欄が分かりづらく、未入力エラーが多数発生していました。同意欄のチェックボックスを拡大し、見やすく、押しやすくしました。

同意欄のチェックボックスをお見直しします。

上記記載事項および「重要事項等説明書（PDF）」を確認し、その内容に同意します。
同意欄

お客さまから寄せられた声について

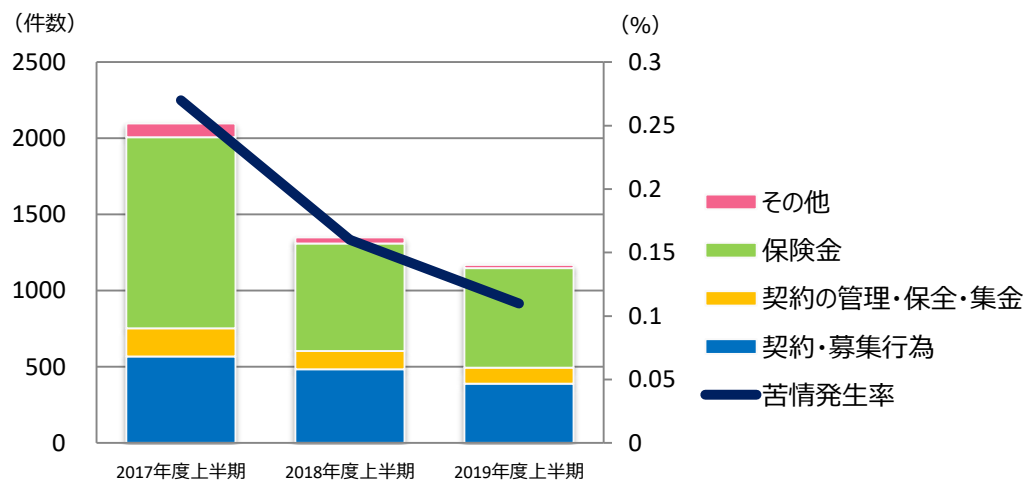
- 2019年の4月から9月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数は、前年度上半期（1,350件）より181件減少し、1,169件となりました。また、発生率※は、0.05ポイント減少し0.11%となっています。
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

苦情発生件数一覧表（上半期推移）

単位:件数

項目	2017年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期
契約・募集行為	568	483	389
契約の管理・保全・集金	185	121	106
保険金	1,253	705	652
その他	91	41	22
合計	2,097	1,350	1,169

苦情発生件数・発生率の推移（上半期推移）



3. 安心をお届けするための取組み

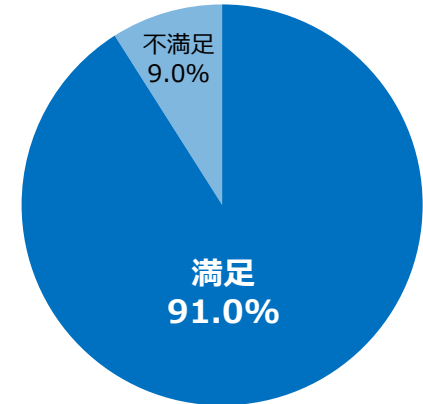
- 万一の事故の際、いち早くお客さまに「安心」をお届けすることが、保険会社としての使命と考えています。お客さまの声を真摯に受け止め、常に前進していくように努めていきます。

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。2019年度上半期は5,135名のお客さまからご回答いただき、4,673名※（91.0%）のお客さまにご満足いただいています。

※2019年4月から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



災害対策室を設置し、迅速な保険金のお支払いに努めています

相次ぐ自然災害の発生を受け、被害にあわれたお客さまに一日も早く保険金をお支払いするために、災害対策室を設置し、各部門から人員を補強して対応しています。

災害対策室



保険金支払関連書類の電子化・受発送業務の外部委託化

保険金お支払担当部門の事務の効率化をはかるため、2019年6月から、保険金支払関連書類の電子化および受発送業務の外部委託を開始しました。これらの業務プロセス改革により、迅速な保険金のお支払が可能となりました。また、業務効率を上げることでお客さま接点を増やし、より高品質な事故対応サービスを提供することにより、お客さま満足度向上につなげます。

3. 安心をお届けするための取組み

- 「ALSOK事故現場安心サポート」をすべての「おとなの自動車保険」契約にご提供しています。お客さまにより安心をお届けしていくために、これからもサービス品質の向上に努めていきます。

「ALSOK事故現場安心サポート」満足度

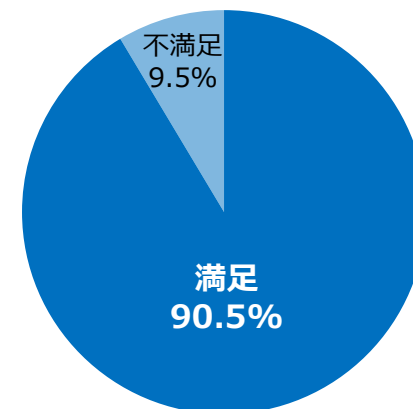
「ALSOK事故現場安心サポート」について、今年度ご利用いただいたお客さまのうち、90.5%の方※にご満足いただいています。

※2019年4月から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

対応品質の向上

ALSOK事故現場安心サポートサービスのコンセプトおよび事故直後のお客さまの心情に配慮した対応に関する集合研修をALSOK隊員向けに実施しました。

「ALSOK事故現場安心サポート」満足度



「ALSOK事故現場安心サポート」とは、ALSOK隊員（総合警備保障株式会社およびその委託先）が事故現場に急行して、二次災害防止のための安全確保や救急車の手配、当社への事故情報の連携等をご支援するサービスです。

4. 便利をお届けするための取組み

- お客さまのライフスタイルにあわせ、時間を問わず、いつでもご確認・ご連絡いただけるツールを追加しました。今後もお客さまに便利をご提供できるよう、努めていきます。

① コミュニケーションアプリ「LINE」を導入しました

LINE公式アカウントから24時間365日、事故受付やロードアシスタンスデスクに電話連絡ができるようになりました。また、事故受付後は専任担当者とテキストチャットを通じた対話ができるほか、事故現場や被害物の写真、事故状況を記録したドライブレコーダー動画も簡単に送信することができます。このほか、お手続きされることの多いご契約内容の確認や変更、ご継続手続きについてもコンテンツを用意し、スムーズに手続きできるようにしました。

② 車検証画像アップロード

これまでご登録内容の確認のため、車検証のコピーのご提出をお願いしていましたが、ご返送の手間を省くため、2019年6月より専用サイトを設け、車検証の画像をアップロードしていただけるようにしました。

LINE友だち
登録はこちらから



セゾン自動車火災保険
LINE公式アカウント
(QRコード)

