

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み報告

(2019年4月～2020年3月)

2020年6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. 6
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. 8
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.10
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.11
方針 6. 利益相反の適切な管理を行います	p.13
方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます	p.14

- 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

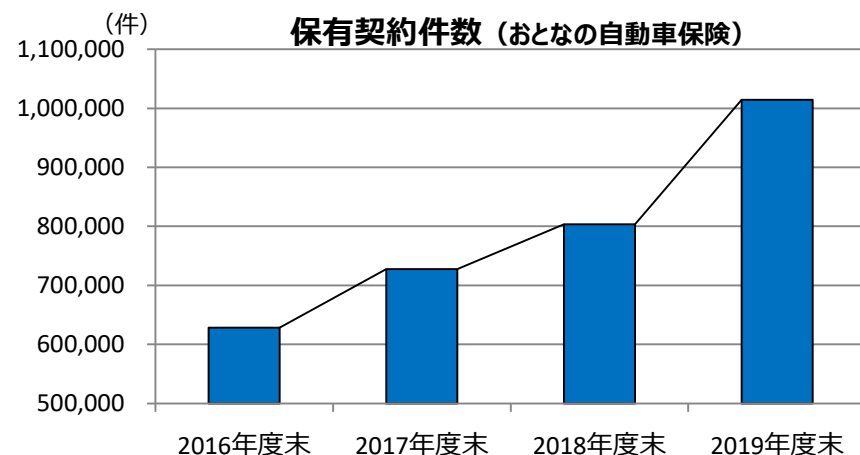
①継続NPS ②事故対応NPS

※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。

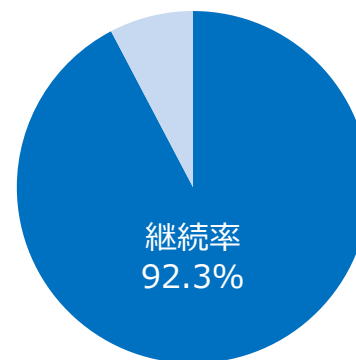
（1）事業上の成果

①「おとなの自動車保険」の保有契約件数※は、前年度末から210,693台（26%）増加し、2020年3月末で1,014,425台となりました。



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、92.3%のお客さまに、引き続き契約をご継続いただいています。（2019年度実績）

ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



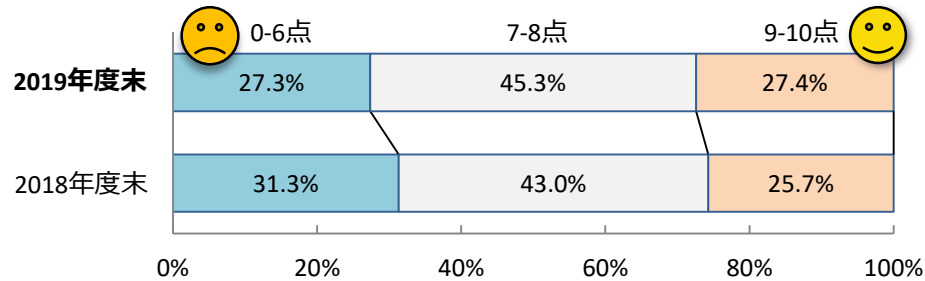
※そんぽ24損害保険株式会社との合併（2019年7月1日付）に伴い、「そんぽ24自動車保険」から「おとなの自動車保険」に移行した件数を含みます。

(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、前年度末から5.7ポイント上昇し、0.1ポイントとなりました。

（NPS = 27.4% - 27.3% = 0.1ポイント）



※「おとなの自動車保険」を満期までご契約し、引き続き当社でご継続をいただいたお客さま

2018年度と比較し、**5.7ポイント** ↑

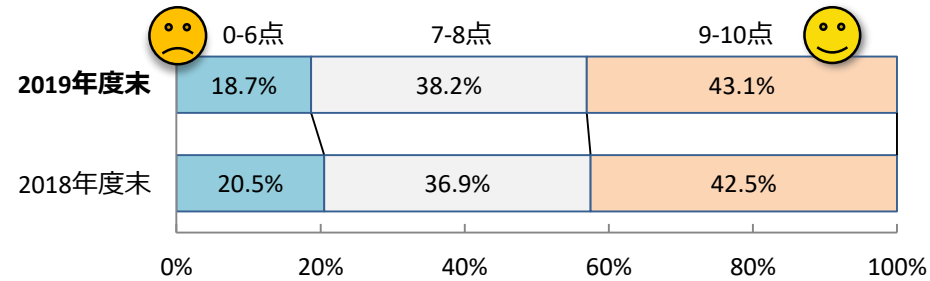
満期案内冊子について保険料の変動理由を記載するなどの改善を行ったことや、デジタル技術を活用した窓口（チャットボット）の整備をおこなったことが、お客さまに評価いただけたものと考えています。

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、前年度末から2.4ポイント上昇し、24.4ポイントとなりました。

（NPS = 43.1% - 18.7% = 24.4ポイント）



2018年度と比較し、**2.4ポイント** ↑

コミュニケーションアプリ「LINE」の活用や、担当者からの経過連絡を強化することで、丁寧・迅速なお支払い態勢を構築しています。また、部内共有会や研修の実施による対応品質向上に取り組んできたことが、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、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ご提供していきます。

【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。

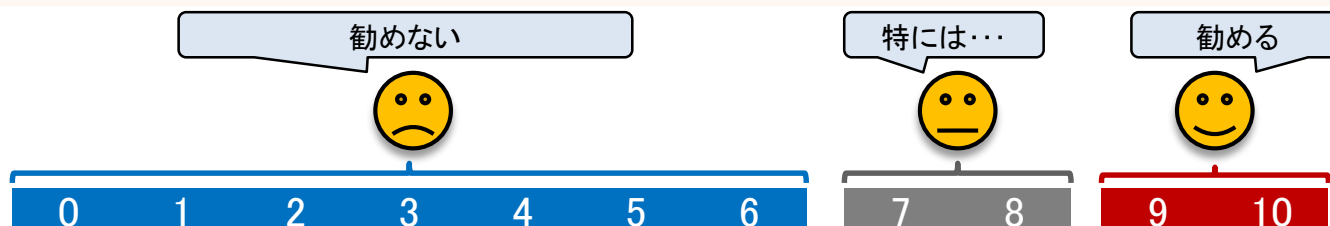
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

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年度も多くの外部機関から評価いただきました

2018年度に引き続き、2019年度も多く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、今後もご期待に沿えるよう、心地よいと感じていただける体験の提供に取り組んでいきます。

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

「日本版顧客満足度調査（JCSI：Japanese Customer Satisfaction Index）」
2019年度顧客満足度調査（損害保険部門）において、『おとなの自動車保険』が
「顧客満足」2年連続1位を獲得しました。
（調査期間：2019年9月～11月）



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1位を獲得しました。
（調査期間：2019年5月～6月）



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）



株式会社日経BP

「日経トレンドィ」2019年5月号に掲載された「得する保険・相続・教育費」の自動車保険部門において、「日経トレンドィ認定大賞」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）

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

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さま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、お客さま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。

お客さまのニーズに 応えるために ①

ケガに関する保険金のご請求について、LINE公式アカウントから専用フォームに必要事項を入力いただくことで、LINEチャット上で保険金請求を完結することができるようになりました。

これにより、迅速に保険金をお支払いすることが可能となりました。

保険金ご請求のインターネット受付

必要事項入力 入力内容のご確認 送信完了

保険金のご請求にあたり、以下の項目に入力いただき「入力内容確認画面へ進む」を押してください。

○ ご確認ください

こちらのフォームでご請求可能な保険金はご請求いただける保険金の一部となっております。下記をご確認ください。お手続きをお願いいたします。不備などございましたら申込の担当者までご連絡ください。

【お手続きにあたってのご注意】

- ・こちらの入力フォームからご請求いただける保険金はご自身のおケガに関する保険金のみとさせていただきます。
- ・現在、おケガをされた方が保険金の請求能力を有していない場合（未成年である場合を含みます）には、親権者・代理人等が「保険金請求権者」となります。
- ・連続回数が10回を超えるなど、入通院の状況によっては別途「診断書」等の書類が必要になる場合があります。

作成日

ご請求番号（事故番号）
（半角数字）

【必須】

保険金請求者氏名【必須】 姓 名

お客さまのニーズに 応えるために ②

車両損害に関する保険金のご請求について、迅速に保険金をお支払いするためにお客さまご自身でお車の損害写真を撮影していただく場合があります。その際に撮影を手助けする機能である「おくるま撮影サポート」を開発しました。

これにより、スマートフォンに表示される撮影ガイダンスに沿って撮影するだけで、簡単に必要な写真をご用意いただけるようになりました。

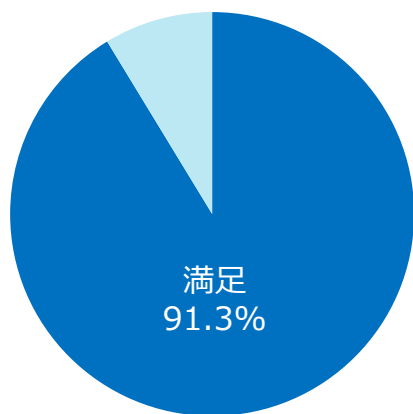


お客様のニーズに
応えるために ③

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様のうち2019年度は91.3%の方※にご満足いただいています。（ALSOK 事故現場安心サポートに対するアンケート結果）

※2019年4月から2020年3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

事故現場安心サポート満足度



お客様のニーズに
応えるために ④

満期の近くなったお客様にお送りする「満期のお知らせ（封書）」について、封入物をまとめて冊子化することにより、確認いただきやすくなりました。また、ご継続時の補償選びのご参考となるよう、お客様ごとにおすすめの補償をご案内する動画付きのメールの配信も開始しました。

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。

- お客さまからお寄せいただいたご意見をもとに、さらなるわかりやすさを目指して、Webサイトやサポートセンターの改善を行っています。

改善事例 Web

〔ご意見〕 なぜ保険料が高くなったのか、わからない

⇒保険始期日が2020年1月1日以降の「おとなの自動車保険」ご契約から、Webサイトのご継続手続き画面において、お客さまごとの保険料の変動理由を表示しました。

型式別料率クラスの変動等により、前年と同条件でご契約いただいた場合でも保険料が異なることがありますが、お客さまごとのプランに合わせて保険料の変動理由をご確認いただけるようになりました。

おとなの自動車保険

プラン選択

前年のご契約と同等条件でご継続いただいた場合の保険料変動要因をご確認いただけます。

前年との保険料変動要因
コチラをクリック

前年参考プラン

えらべるプラン

72,730円

前年との保険料変動要因を表示しております

ご確認にあたってのご注意

前年保険料との比較

前年と比べて保険料がアップしています。

主な保険料変動要因

- 走行距離区分が変わっています。(3,000Km超5,000Km以下⇒10,000Km超15,000Km以下)
- 割引を適用できる期間を超えたため、自動ブレーキ (ASV) 割引が外れています。
- おとなの早期契約割引を適用できるお申込期日を超えたため、早割が外れています。

その他の項目はこちら

以下の場合については、保険料変動要因として表示されません。

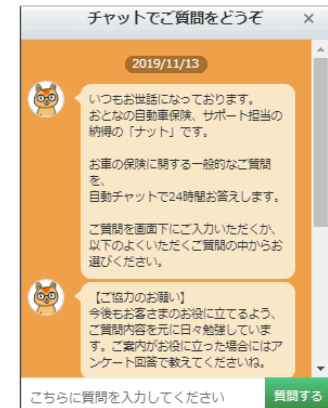
- 商品改定によって保険料水準が見直された場合
- 車両保険金額が変動している場合 など

保険料変動に関するよくあるご質問はこちら

- そのほか、お客さまとの関わりを大切にするために取り組んだ、主な内容は以下のとおりです。

チャットボットのリニューアルと設置範囲拡大

解決率の向上とさらなる利便性向上のため、2019年11月6日にチャットボットをリニューアルしました。
これにより、お客さまのご質問に対してより適切な回答ができるようになりました。
また、2020年2月から、当社へのご加入をご検討中のお客さまにもご利用いただけるようサポート範囲を拡大し、より多くのお客さまのニーズにお応えできるようになりました。



音声コードUni-Voice（ユニボイス）の導入

目の不自由な方、ご高齢の方の利便性向上を図るため、お客さま向けの一部郵送物について「音声コードUni-Voice（ユニボイス）※」を導入しました。
対象郵便物：「おとなの自動車保険」のお客さま向けに郵送する「ご契約手続き完了のご案内」「じぶんでえらべる火災保険」のお客さま向けに郵送する「保険証券」
※音声コードUni-Voice（ユニボイス）とは、JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した、携帯電話対応2次元バーコードを指します。



QRコードを読み取ると音声の流れます。

ご契約いただきありがとうございます。この書類はセゾン自動車火災保険の「おとなの自動車保険」のご契約内容のお知らせです。内容をご確認のうえ、大切に保管ください。お問い合わせの際はお客さま相談室までご連絡ください。電話番号は0120-281-389、営業時間は9:00～17:30、ただし土・日・祝日、年末年始を除きます。

電話対応コンクールへの参加

2019年9月6日に電話対応コンクール（日本電信電話ユーザ協会主催）の東京都地区予選にお客さまサポートセンターから7名が出演し、1名が「優良賞」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。

マイスター認定

当社サポートセンターは“お客さまとツナガル”ことを目指しています。プロフェッショナルとして、他者の模範として活躍している社員を『マイスター』に認定し、品質向上に努めています。
2019年度は、36名の社員が認定されました。



マイスターバッジ

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。

電話対応品質グランプリの開催

事故対応において「お客さまの期待に応え、お客さまが心地よいと感じる体験を提供」することを目的とし、電話対応品質向上のため、電話対応品質グランプリを開催しました。当日は社員の応援で盛り上がる会場にて、各サービスセンターを代表する22名がロールプレイング形式で競い、電話対応品質の向上に関する取組みの成果を披露しました。引き続き、お客さまに寄り添い、ご安心いただけるような電話対応を目指して取り組んでいきます。

「ブランドメッセージ エバンジェリスト（伝道者）」認定

当社ブランドメッセージの行動基準である「一番良く分かってくれる」「必要十分な相談に乗ってくれる」「最適な事故対応サービスを提供してくれる」にふさわしい事故対応を浸透させるため、他の模範となる損害サービス部門の社員を『ブランドメッセージ エバンジェリスト(伝道者)』として認定し、保険金お支払い業務の対応品質向上に努めています。2019年度は、249名の社員が認定されました。

お客さまからの評価

当社の事故対応サービスに、お客さまがご満足いただけたかを確認するために、アンケート調査を実施しています。2019年度は10,817名のお客さまからご回答いただき、9,879名※（91.3%）のお客さまにご満足いただいています。

※2019年4月から2020年3月に実施したアンケートで、「とても満足」「かなり満足」「まあ満足」とご回答いただいた方の人数

当日の様子



認定者に贈られるエバンジェリスト認定証



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、関連部署で連携のうえ、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。

ケース①

【お客様の声】

勤務先に提出するため、付保証明書をPDF化してほしい



保険始期日が2019年1月1日以降のご契約から、最新のご契約内容を記載している「付保証明書」をPDFファイルで出力し、PC・スマホのどちらからでも閲覧・印刷できるようになりました。

ケース②

【お客様の声】

つながるサービスからLINEに変更しても、事故の際の位置情報サービスは続けてほしい



LINEから事故・トラブルのご連絡をいただく際にも、GPSによる位置情報連携サービスを利用できるようにしました。



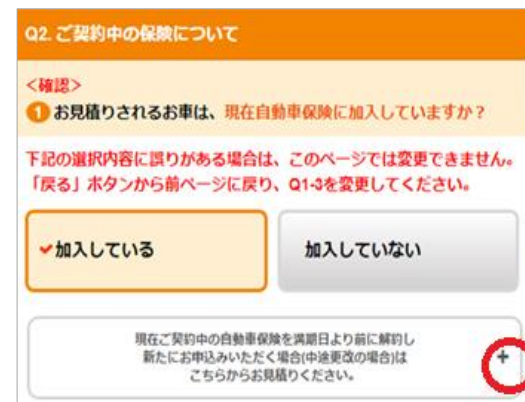
ケース③

【お客さまの声】

Web画面で中途更改の見積もり作成がわかりにくい



他社を解約して当社で新たに加入する場合のご入力画面への表記を、お客さまの目に留まりやすいデザインに変更しました。



ケース④

【お客さまの声】

支払方法の選択画面の表記がわかりにくい



お支払方法のイラストを変更し、注釈を追加しました。



ケース⑤

【お客さまの声】

マイページログインのパスワード入力時に、表示・非表示を選択できるようにしてほしい



マイページログイン時にご入力いただくパスワードの表示・非表示を切り替えられるようにしました。

お客さまから寄せられた声について

- 2019年4月から2020年3月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた苦情の件数は、前年度（2,551件）より208件減少し、2,343件となりました。また、発生率※は、0.08ポイント減少し0.21%となっています。

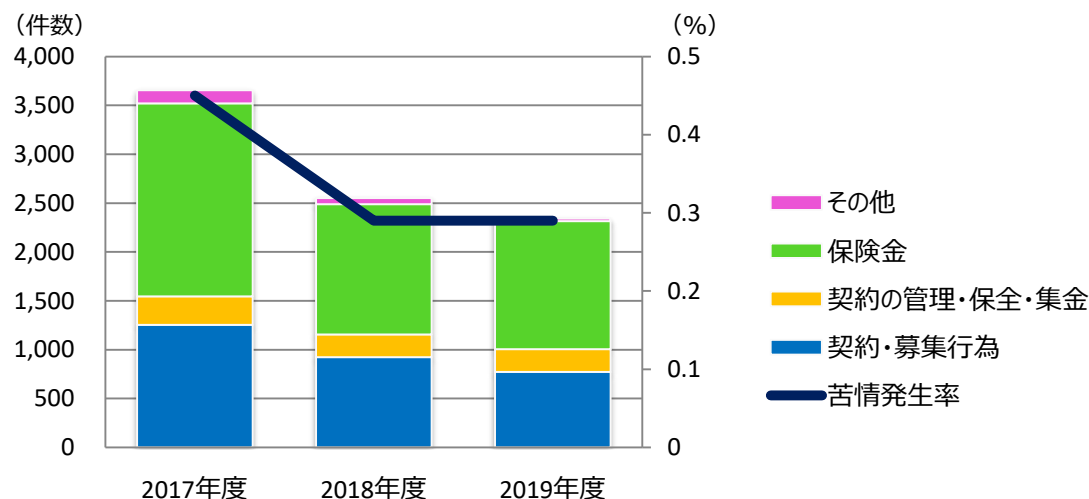
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

苦情発生件数一覧表（年度推移）

単位:件

項目	2017年度	2018年度	2019年度
契約・募集行為	1,253	923	772
契約の管理・保全・集金	292	234	233
保険金	1,974	1,332	1,309
その他	134	62	29
合計	3,653	2,551	2,343

苦情発生件数・発生率の推移（年度推移）



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「SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針」に基づき、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部門共通指針として「ツナガルスピリット」と「SCあんしん行動宣言」を策定しました。
- 2019年度は、新入社員と入社2年目社員に対して顧客体験プログラム※を実施し、延べ55人が受講しました。
お客様を理解する姿勢を身に着け、定着させることを重視しています。
また、全社員を対象とした社内研修（eラーニング）を毎年実施し、お客様目線について再確認することで、更なるお客様理解に努めています。

※保険料試算・申込手続き・サポートセンターへの問い合わせなど、社員がお客様と同じ体験をすることで、課題を把握し、お客様理解を深める体験ベースの研修プログラム

部門共通指針

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。

<お客様サービス部>

「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れます。
- ☺ **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、努力を惜しまず、常に成長し続けます。

<損害サービス部>

顧客体験プログラム

