

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み状況 報告（2020年度）

（2020年4月～2021年3月）

2021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. 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.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.12
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

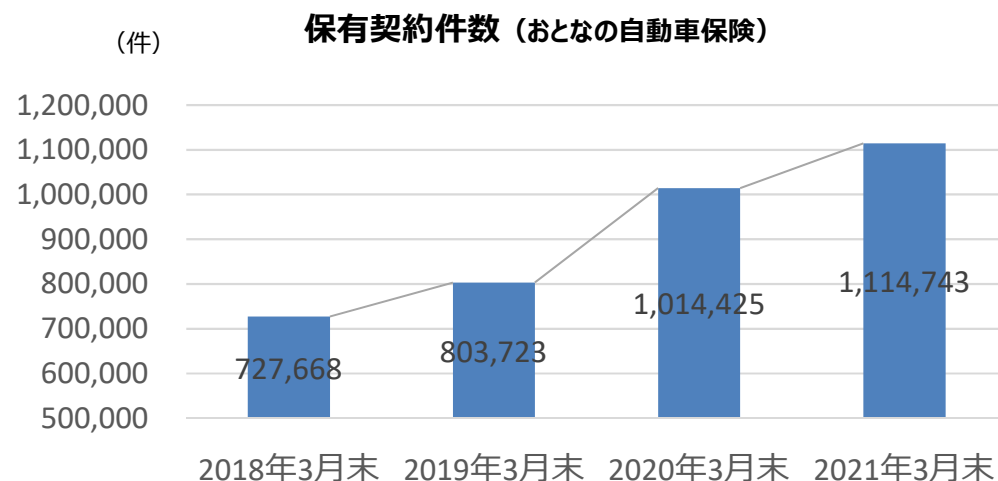
※1 KPIとは「Key Performance Indicator」の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

※2 4項目とも「おとなの自動車保険」の実績となります。

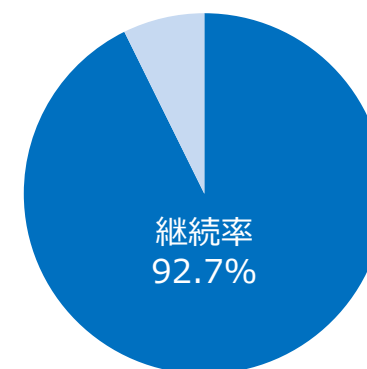
(1) 事業上の成果

①「おとなの自動車保険」の保有契約件数※は、2020年3月末から100,318件（9.9%）増加し、2021年3月末で1,114,743件となりました。

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、92.7%のお客さまに、引き続き契約をご継続いただいています。（2020年度実績）



ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



2020年4月～2021年3月末実績

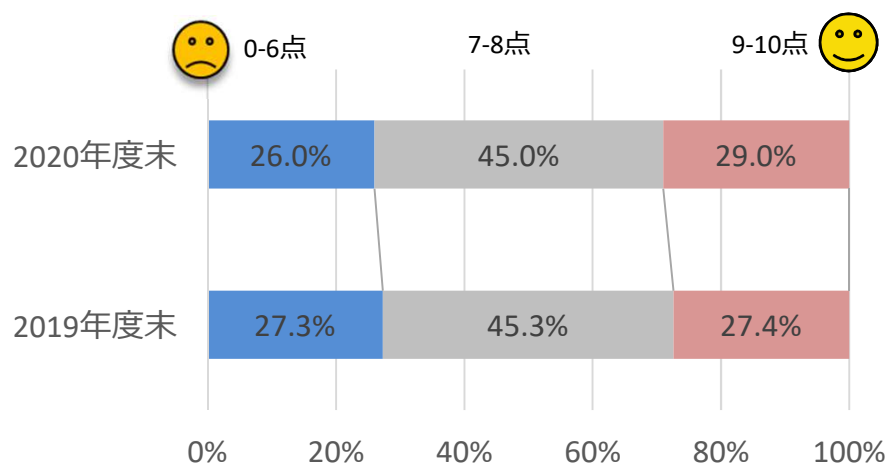
※ そんぽ24損害保険株式会社との合併（2019年7月1日付）に伴い、「そんぽ24自動車保険」から「おとなの自動車保険」に移行した件数を含みます。

(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、3.0ポイントとなりました。

（NPS = 29.0% - 26.0% = 3.0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

2019年度と比較し、**2.9ポイント上昇** ↑

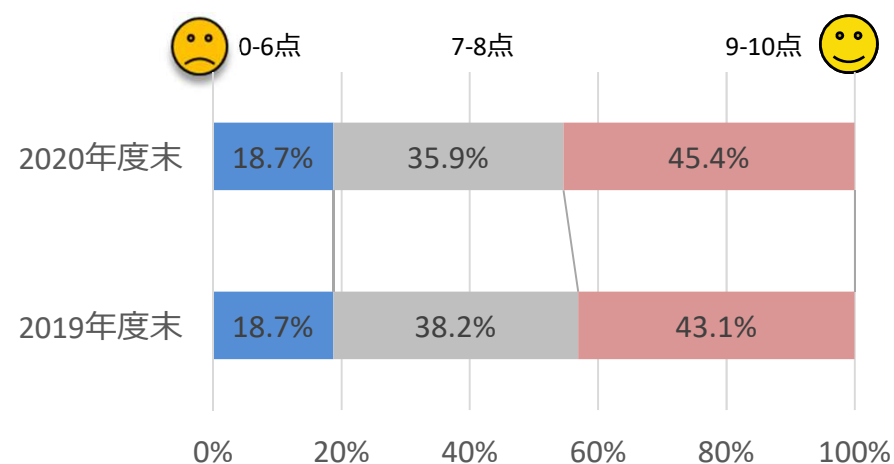
お客さまの目に触れる機会の多いWebサイトの改善や、お客さまと同じ画面を見ながらWebサポートができる画面共有ツールの導入など、デジタル技術を活用した高品質なサポート体制を構築したことが、お客さまに評価いただけたものと考えています。

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、26.7ポイントとなりました。

（NPS = 45.4% - 18.7% = 26.7ポイント）



2019年度と比較し、**2.3ポイント上昇** ↑

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、お客さまの利便性の向上を目指すことで、お客さまに評価いただけたものと考えています。

事故にあわれたお客さまにより一層「安心」をお届けできるよう、高品質な対応・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。

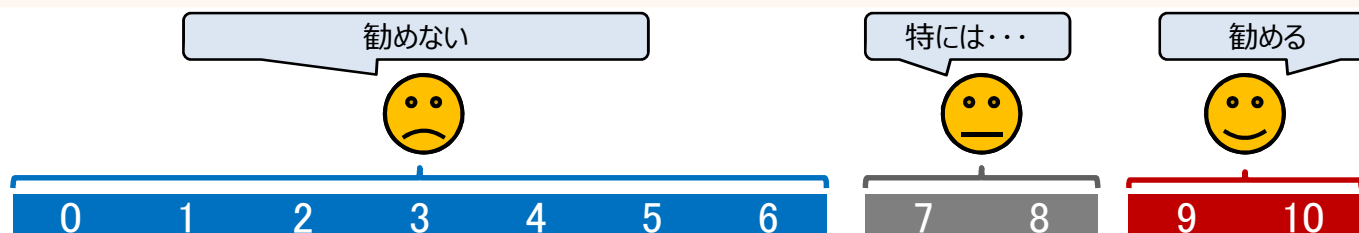
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

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、バイン・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。

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

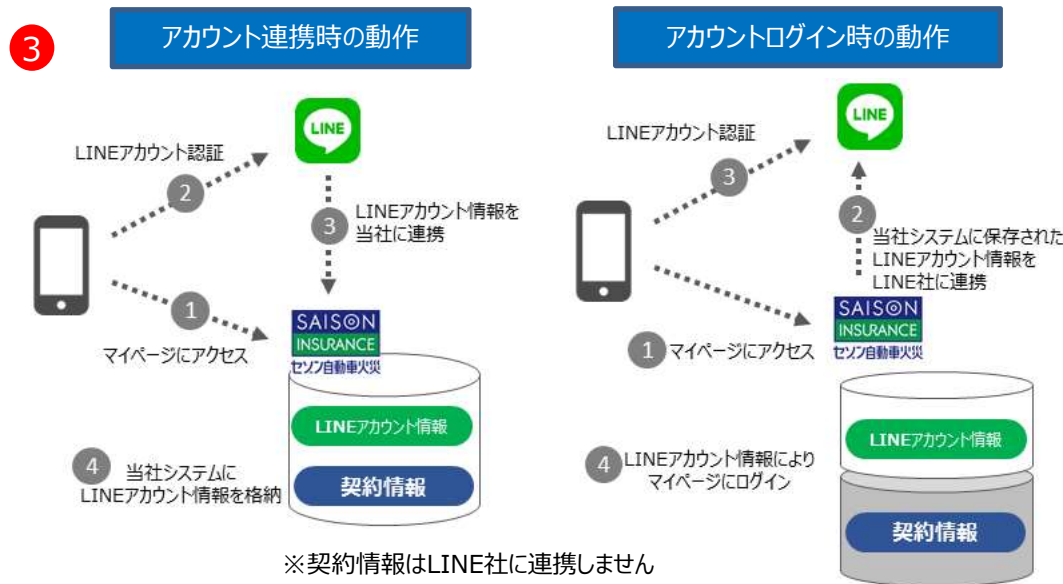
当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さまを取り巻くリスクをカバーする最適な保険商品を提供します。

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 - LINEサービスの拡大 -

- ① 連絡ツールの増設（自動車保険：2020年5月から、火災保険（その他）2020年6月より開始）
お電話以外にもLINE公式アカウントのトークルームから事故のご連絡をしていただくことが可能になりました。
これにより、お客さまの事故連絡手段が拡充し、利便性が向上しました。
- ② LINEのメニュー画面に「チャットボット」と「メール問い合わせ」を新設しました。
- ③ セキュリティ
当社のLINE系サービスは、LINE社から独立した環境に構築しており、外部から当社環境には物理的にアクセスできないよう制御されており、当社のお客さまに関する情報は参照できないようになっています。

LINE利用時のイメージ

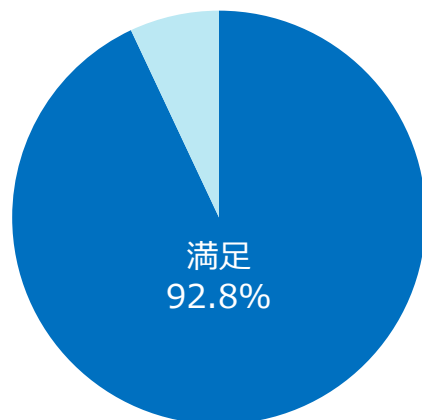


お客様のニーズに応えるために - 事故現場安心サポート -

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様のうち92.8%の方※にご満足いただいています。

※ 2020年4月から2021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。

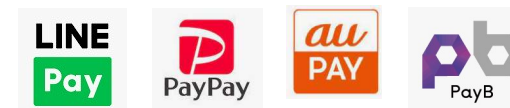
ALSOK事故現場安心サポート 満足度



お客様のニーズに応えるために - 支払方法の追加 -

保険料支払い方法の多様化対応のため、2020年4月にリリースした「LINE Pay」に続いて、キャッシュレス決済手段として、2021年1月20日より「PayPay, auPAY, PayB」を追加しました。（※）

※ 種目（自動車・火災）および手続き内容（新規・継続・異動）を問わず、すべての保険料支払い手続きで利用可能。



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、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① Webサイト操作支援ツールの導入

Webサイトの操作を支援してほしいというご意見をいただいていた。

今回、お客さまが実際にご覧になっている画面を当社側でも確認できる画面共有ツールを導入し、サポートできる仕組みを構築しました。



改善事例② Webサイト継続画面での前年保険料の表示

Webサイトでの継続手続き時に前年保険料を確認できるようにしてほしいというご意見をいただいていた。

継続保険料計算画面にデジタル証券へのリンクを挿入し、手続き時に前年の保険料および補償内容の最新データを確認しながら、補償内容の検討をできるようにしました。

前年参考プラン	えらべるプラン
前年保険料 (一括) 19,940円	前年保険料 (一括) 19,940円
名額割引	名額割引
インターネット割引 (自動車) -10,000円	インターネット割引 (自動車) -10,000円
電気・ハイブリッド車割引	電気・ハイブリッド車割引
おとなのこども割引	おとなのこども割引
保険証券	保険証券
追加で別の保険証券を発行	追加で別の保険証券を発行
360円	360円
付帯サービス (自動車セット)	付帯サービス (自動車セット)

- 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、主な内容は以下の通りです。

取組み事例① 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）※」を導入しています。

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、但し土・日・祝日、年末年始を除きます。

取組み事例② 「じぶんでえらべる火災保険」Web新規申込手続きの開始

これまで、「じぶんでえらべる火災保険」の新規申込手続きは、書面での手続きとなっていました。Webサイトで完結することができるようシステムを改定※しました。これにより書面でのやりとりなどの煩わしさが改善されました。

※ 対象契約：2020年10月28日以降保険始期契約より、見積り・申込みが可能。



取組み事例③ 対応品質向上の取組み

お客さまサービス部では、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るため、対応品質の向上をめざしています。

電話対応コンクールへの参加

2020年も電話対応コンクール（※日本電信電話ユーザ協会主催）に参加
 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17名が出場。
 池袋地区大会で1名が入賞
 佐賀地区予選で5名が予選通過、県大会で1名が「優秀賞」を受賞
 ※ 今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、地区予選はすべて録音審査されました。

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。



動画研修による研修の充実

対応品質の向上を目的とした、お客さまとのコミュニケーションスキル、わかりやすい話し方等の動画研修を積極的に取り入れることで繰り返し学ぶことの出来るようにしました。

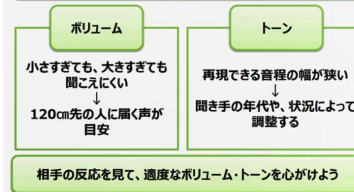
コミュニケーションステップ

① お客さまとラポートを築く ◆ 緊張感や警戒心を解く ◆ 丁寧なあいさつや明るい応対 ◆ お客さまの名前を呼び親近感を生む ◆ 用件を伺い、用件を確定する	② お客さまのニーズを知る ◆ お客さまを個別化するための質問 ◆ 傾聴する ◆ 共感して応答する
④ お客さまとの継続的な関係を築く ◆ お客さまご自身の意思を伺う ◆ 必要なフォローを行う ◆ お客さまの満足度を伺う ◆ 責任あるご返り ◆ 継続	③ お客さまのニーズに応える ◆ アドバイスや選択肢を与える ◆ わかりやすく説明する ◆ 必要な情報を与える ◆ お客さまにとってのベストフィットを伝える

わかりやすい話し方

適度なボリュームとトーン

対面で相手に聞こえている声と、電話を通して聞こえている声には、ギャップがある



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組みを行います。

取組み事例① 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、2020年12月4日（金）に「電話対応品質グランプリ2020」を開催しました。

2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、会場を6つに分散し、密にならないように運営を行いました。

当日はWebexで多くの方が視聴するなか、各SC長と代表者総勢25名が緊張しつつも練習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。

当日の様子



取組み事例② 「SCあんしんマイスター」認定制度

損害サービス部門における「SCあんしん行動宣言」を通じて、職員一人ひとりの品質向上を図り「自ら考え行動する」組織・人づくりを推進すると共に、仲間同士を認め合う風土を社内で醸成するべく、目指すべき「SCあんしんマイスター」を掲げ、相応しい人物を選出することでその浸透を図っています。

「SCあんしんマイスターとは」

お客さま対応品質が特に優れていると共に、SC業務を高い専門性と生産性をもって遂行している他、職場内でも周囲のメンバーの支えとなっているSC職員の模範となる人物です。

2020年度は、計13名が「SCあんしんマイスター」に認定されました。

- すべてのお客さまの利便性向上を目的に、様々なサービスをご提供しています。今後もより一層安心していただけるよう、サービス向上に努めていきます。

「手話・筆談通訳サービス」のご提供

耳や言葉の不自由なお客さまに安心してご連絡いただけるよう、ご契約に関するお問い合わせや事故発生・対応時のご連絡における「手話・筆談通訳サービス」の提供をいたしました。



※ 通訳サービスは当社が委託している株式会社プラスヴォイスが管理・運営しています。

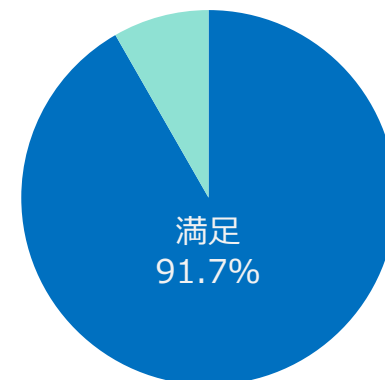
- 万一の事故の際、いち早くお客さまに「安心」をお届けすることが、保険会社としての使命と考えています。お客さまの声を真摯に受け止め、常に前進していくように努めていきます。

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。2020年度は10,652名のお客さまからご回答いただき、9,769名※（91.7%）のお客さまにご満足いただいています。

※ 2020年4月から2021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人数。

お客さま満足度の割合



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。

改善事例① Web支払い方法選択画面の変更

保険料のお支払い方法の選択画面がわかりづらいとのご意見をいただいていた。今回、お支払い方法の入力項目ごとに説明画面を表示する仕様に変更しました。

改善事例② 当日Web申込みの実現

Webサイトでも始期日・異動日当日の手続きができるようにしてほしいとのご意見をいただいていた。

- ・新規：始期日当日のWeb申込みができるようにしました。
- ・継続：満期日当日の16時までWeb申込みができるようにしました。
- ・異動：お車の変更（車両入替）以外のご契約内容変更手続きもご変更日当日のWeb申込みができるようにしました。

改善事例③ デジタル保険証券への最新情報の反映

Webサイトで最新の契約内容が記載された保険証券を発行できるようにしてほしいとのご意見をいただいていた。

今回、デジタル保険証券に最新の情報（異動があった場合には異動後の内容）が表示されるよう仕様を変更しました。

※変更前は、契約時の補償内容が表示されていました



お客さまから寄せられた声について

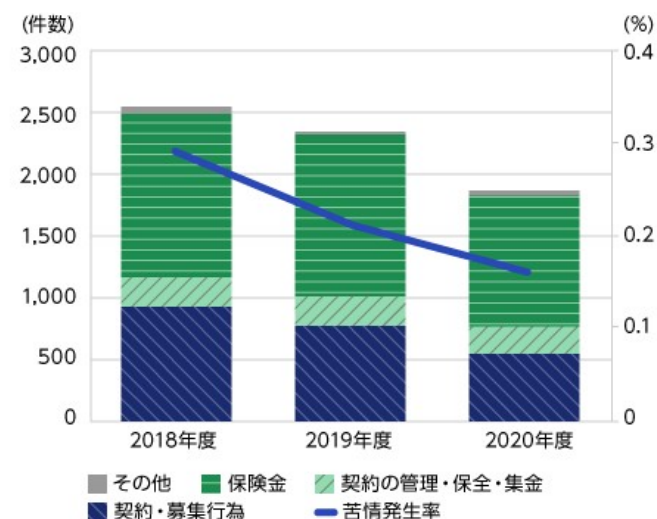
- 2020年4月から2021年3月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数は、前年度（2,343件）より483件減少し、1,860件となりました。また、発生率※は、0.05ポイント減少し0.16%となっています。
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

苦情発生件数一覧表（年度推移）

単位：件

項目	2018年度	2019年度	2020年度
契約・募集行為	927	772	538
契約の管理・保全・集金	230	233	226
保険金	1,332	1,309	1,053
その他	62	29	43
合計	2,551	2,343	1,860

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」を策定しています。
- 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。
2020年度は、全社員を対象とした社内研修として、eラーニング、顧客体験価値（CX）研修、ブランド研修（動画研修）を実施し、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。

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。

<損害サービス部>

以上