

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み状況 報告（2021年度）

（2021年4月～2022年3月）

2022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. 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. 10
方針 6. 利益相反の適切な管理を行います	p. 14
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。

K P I ※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（K P I）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 K P I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。

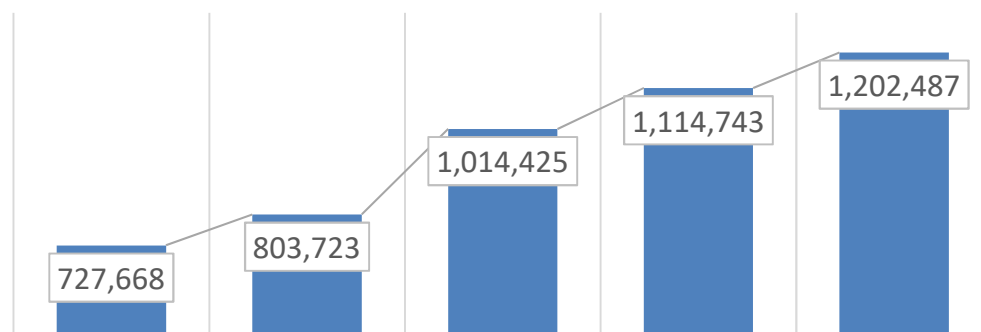
※2 4項目とも「おとなの自動車保険」の実績となります。

(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、2021年3月末から87,774件（7.9%）増加し、2022年3月末で1,202,487件となりました。

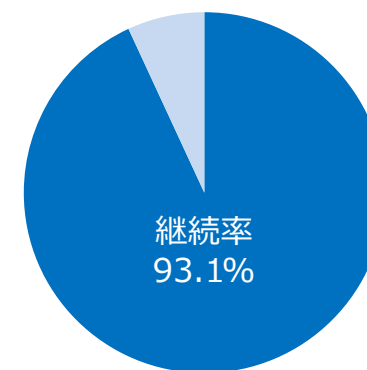
②「おとなの自動車保険」を満期までご契約いただいたお客さまのうち、93.1%のお客さまに、引き続き契約をご継続いただいています。（2021年度実績）

(件) 保有契約件数（おとなの自動車保険）



2018年3月末 2019年3月末 2020年3月末 2021年3月末 2022年3月

ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



2021年4月～2022年3月末実績

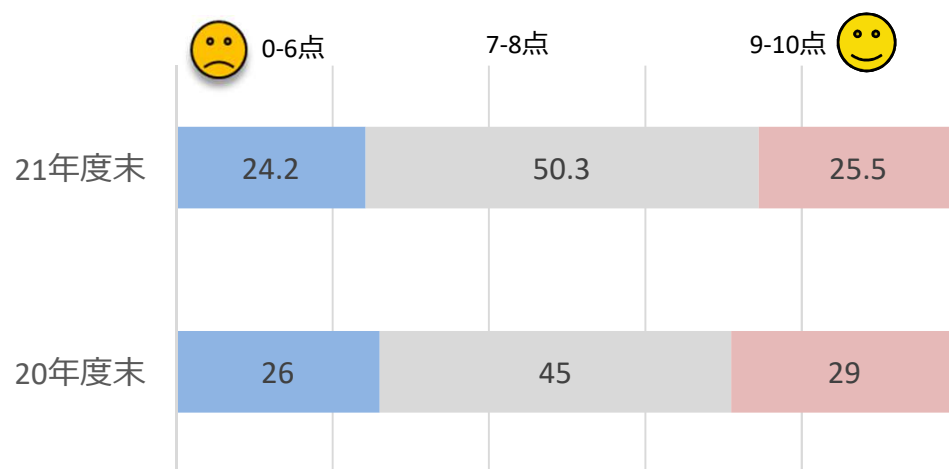
※ そんぽ24損害保険株式会社との合併（2019年7月1日付）に伴い、「そんぽ24自動車保険」から「おとなの自動車保険」に移行した件数を含みます。

(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、1.3ポイントとなりました。

(NPS = 25.5% - 24.2% = 1.3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

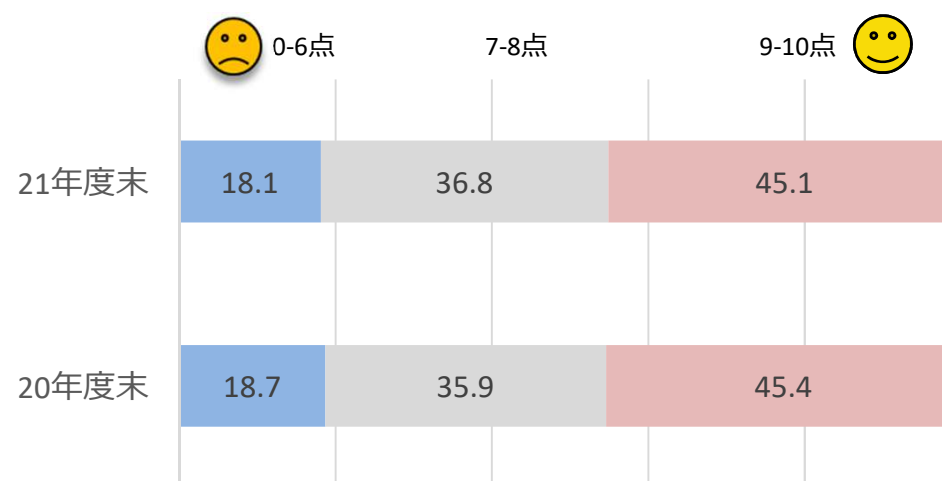
2020年度と比較し、推奨度の低い0～6のウエイトは小さくなりましたが、NPSは1.7ポイント下降

引き続き、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利用可能な場面の拡大など、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、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 当社の事故対応サービスを受けられたお客さまからの評価の内訳

当社の事故サービスを受けられたお客さまからの評価（推奨度）は、27ポイントとなりました。

(NPS = 45.1% - 18.1% = 27ポイント)



2020年度と比較し、0.3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。

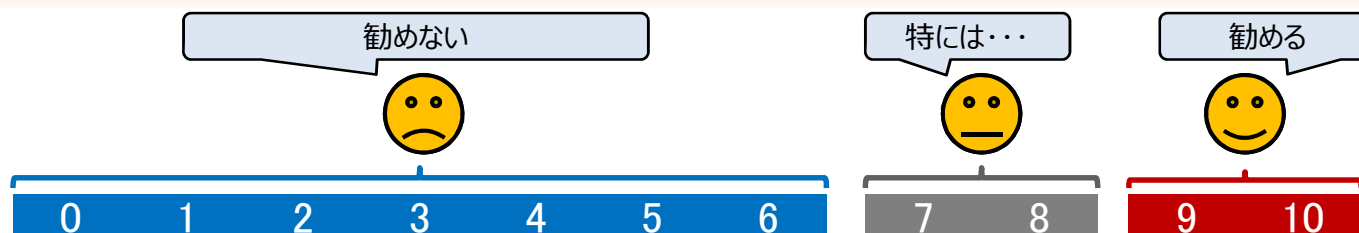
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

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

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）を行い商品ラインナ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月にアイペット損害保険株式会社が提供する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のネット完結型医療関連商品の取扱いを開始しました。
- ③2022年1月よりS O M P Oひまわり生命保険株式会社が提供するネット完結型がん保険の販売を開始しました。

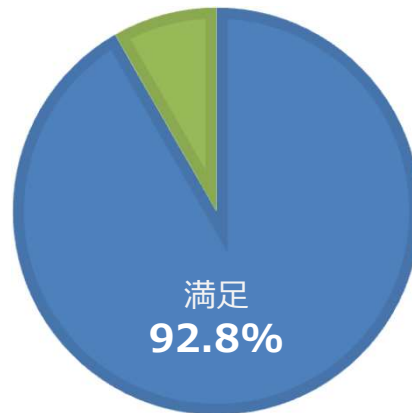


お客様のニーズに応えるために - 事故現場安心サポート -

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。

※ 2021年4月から2022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



ALSOK 事故現場安心サポート

“もしも”の事故の時

ALSOK隊員がかけつけて
あなたに寄り添い、事故対応をサポートします



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 お客さまサービス部における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 お客さまサービス部における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

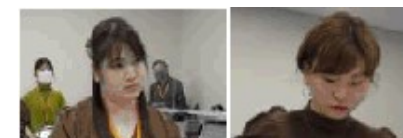
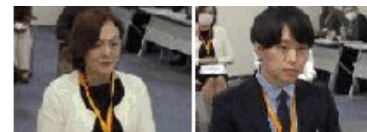
当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であり続けるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取組みを行います。

取組み事例① 損害サービス部において電話対応品質グランプリの開催

2021年12月10日（金）に「電話対応品質グランプリ2021」を開催し、事故対応の品質において非常に重要なウエイトを占める電話対応の品質向上を図る取組みを進めました。

今年度は、SCあんしん行動宣言のひとつである『寄り添い』、担当者との初めての接点でもある「初動受付時」の対応をテーマとして、お客さま目線を重視した審査をしました。

今後も、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。



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② 「SCクレド・行動指針」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。サービスセンター職員全員に配布し、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③ 「Cloud Campus」研修の導入

損害サービス部では、お客さまサービス部と協働して研修の効率化・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。

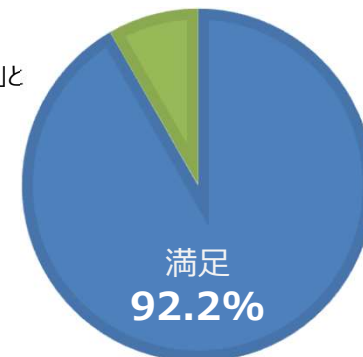
* Cloud Campus：授業をすべてeラーニングで行う文科省認可の大学、サイバー大学で独自に開発されたeラーニングプラットフォームです。

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年度は11,234名のお客さまからご回答いただき、10,356名※（92.2%）のお客さまにご満足いただいています。

※ 2021年4月から2022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

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。

改善事例⑥ Web手続きの内容をリアルタイムで反映

- ・「おとなの自動車保険」「Webで変更手続きを完了したのに、すぐにデジタル証券に反映されず不安になった。」というご意見をいただき電話手続きと同様に、Web手続き完了後、リアルタイムで「デジタル証券」に反映が出来るように変更しました。

お客さまから寄せられた声について

- 2021年4月から2022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（1,860件）より125件増加し、1,985件となりました。また、発生率※は前年度と同率でした。

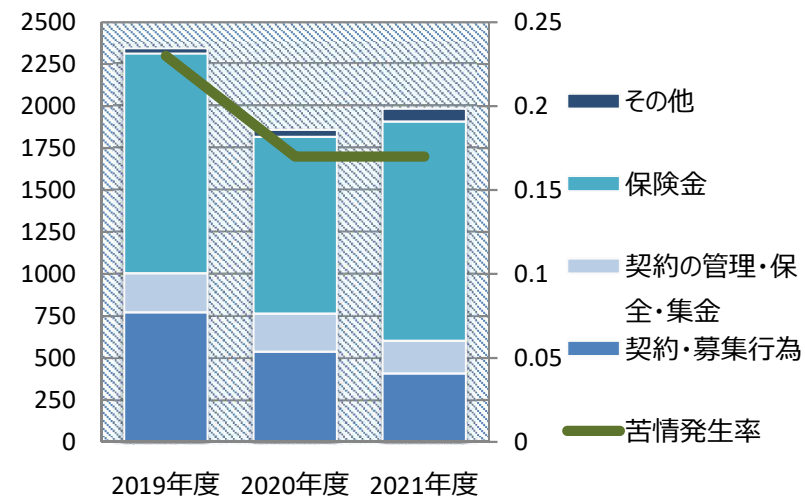
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

苦情発生件数一覧表（年度推移）

単位：件

項目	2019年度	2020年度	2021年度
契約・募集行為	772	538	407
契約の管理・保全・集金	233	226	195
保険金	1,309	1,053	1,307
その他	29	43	76
合計	2,343	1,860	1,985

苦情発生件数・発生率の推移（年度推移）



2021年度 苦情受付件数の内訳

項目	概要	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		当年度累計	
		受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
1. 契約・募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	5	0.9%	4	0.9%	17	3.2%	45	9.3%	71	3.6%
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	3	0.6%	4	0.9%	4	0.8%	5	1.0%	16	0.8%
	(3)募集行為	8	1.5%	5	1.1%	6	1.1%	5	1.0%	24	1.2%
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	17	3.2%	17	3.9%	17	3.2%	10	2.1%	61	3.1%
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	0	0.0%	7	1.6%	4	0.8%	1	0.2%	12	0.6%
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	2	0.1%
	(7)接客態度	3	0.6%	1	0.2%	6	1.1%	5	1.0%	15	0.8%
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	11	2.1%	9	2.1%	12	2.3%	5	1.0%	37	1.9%
	(9)その他	37	6.9%	27	6.2%	70	13.3%	35	7.2%	169	8.5%
	小計		84	15.7%	74	16.9%	137	26.1%	112	23.1%	407
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	2	0.4%	2	0.5%	4	0.8%	0	0.0%	8	0.4%
	(2)分割払い・口座引落とし	31	5.8%	4	0.9%	3	0.6%	2	0.4%	40	2.0%
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	21	3.9%	14	3.2%	17	3.2%	11	2.3%	63	3.2%
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	8	1.5%	2	0.5%	5	1.0%	4	0.8%	19	1.0%
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	(6)接客態度	4	0.7%	4	0.9%	0	0.0%	3	0.6%	11	0.6%
	(7)その他	17	3.2%	14	3.2%	11	2.1%	12	2.5%	54	2.7%
	小計		83	15.5%	40	9.1%	40	7.6%	32	6.6%	195
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	30	5.6%	38	8.7%	24	4.6%	34	7.0%	126	6.3%
	(2)処理遅延・処理方法	269	50.2%	245	55.8%	239	45.5%	223	46.0%	976	49.2%
	(3)有無責	18	3.4%	9	2.1%	20	3.8%	18	3.7%	65	3.3%
	(4)接客態度	25	4.7%	16	3.6%	27	5.1%	30	6.2%	98	4.9%
	(5)その他	17	3.2%	4	0.9%	12	2.3%	9	1.9%	42	2.1%
	小計		359	67.0%	312	71.1%	322	61.3%	314	64.7%	1,307
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	10	1.9%	13	3.0%	26	5.0%	27	5.6%	76	3.8%
合計		536	100.0%	439	100.0%	525	100.0%	485	100.0%	1,985	100.0%

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. お客さま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、お客さま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、お客さまサービス部と損害サービス部では、お客さま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>

すべてのお客さまに満足していただくために、

“ツナガル”を大切にします

- ♡ 「お客さまと“ツナガル”」
ひとりひとりに寄り添う対応で、
お客さま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。

<お客さまサービス部>

「SCあんしん行動宣言」

事故・トラブルにあわれたお客さまやそのご家族へ、
また職場の仲間との

“あんしん”を大切にします。

- 😊 **お客さまに寄り添う“あんしん”**
お客さまのお話をよく聴き、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”**
お客さま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>