

「お客さま本位の業務運営方針」の 取組み状況 経過報告（半期報告）

(2018年4月～2018年9月)

2018年12月

セゾン自動車火災保険株式会社

はじめに

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。そのために、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たいと考えています。

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. お客さまから寄せられた声について p. 5
- 3. お客さまの声を受けて改善した取組み p. 5
- 4. 安心をお届けするための取組み p. 7
- 5. お客さまのニーズに対する取組み p. 8

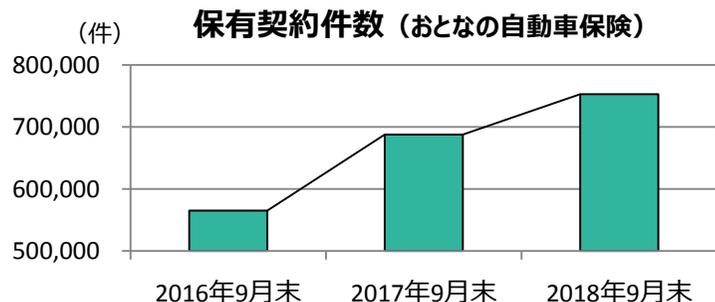
N P S®およびNet Promoter Score®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

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

■ 2018年9月末時点のK P I 指標の進捗状況は以下のとおりです。

「おとなの自動車保険」の保有契約件数

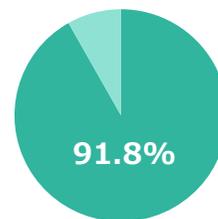
前年9月末から64,986台（9.5%）増加し、2018年9月末で752,590台となりました。



「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、91.8%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）

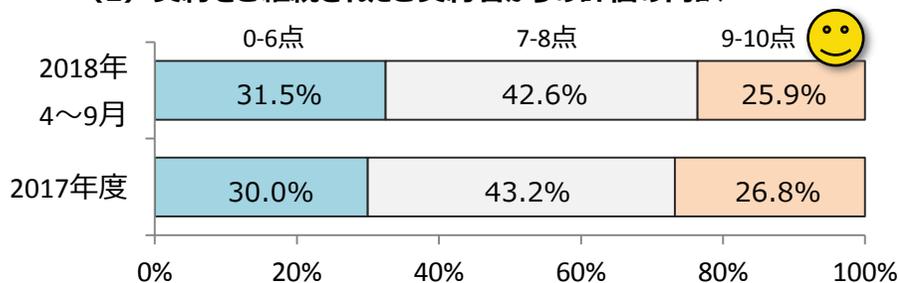


2018年9月末実績

お客さまからの評価（N P Sによる数値化）

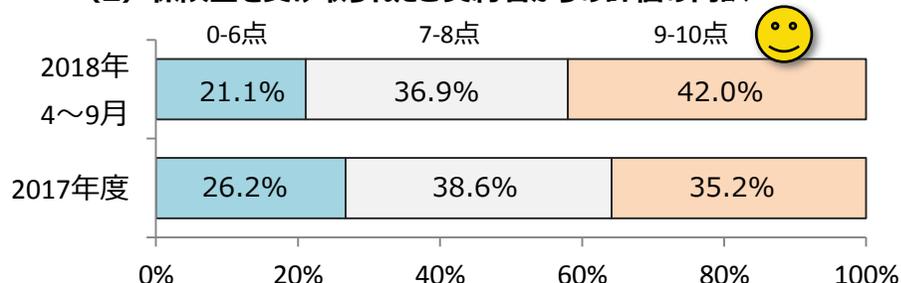
- (1) 当社で契約をご継続されたご契約者からの評価（推奨度）は、▲5.6ポイントとなりました。（N P S = 25.9% - 31.5% = ▲5.6ポイント）
 (2) 保険金を受け取られたご契約者からの評価（推奨度）は、20.9ポイントとなりました。（N P S = 42.0% - 21.1% = 20.9ポイント）

(1) 契約をご継続されたご契約者からの評価の内訳



前回▲3.2ポイント ⇒ ▲5.6ポイント と 2.4ポイント ↓

(2) 保険金を受け取られたご契約者からの評価の内訳



前回 9.0ポイント ⇒ 20.9ポイント と 11.9ポイント ↑

期中に実施した商品改定に関するご説明、ご案内が、お客さまからご評価いただけなかった点もあり、ポイントが低下したと考えています。
 今後、お客さまにご納得いただけるよう、必要な情報をより分かりやすくご提供する改善を続けてまいります。

保険金お支払い業務では、さまざまな取組みにより態勢を整備してきた結果、ポイントが上昇したと考えています。
 引き続き、事故に遭われたお客さまに安心をお届けするために、お客さまに寄り添った最適な事故対応を推進・徹底してまいります。

【NPSについて】

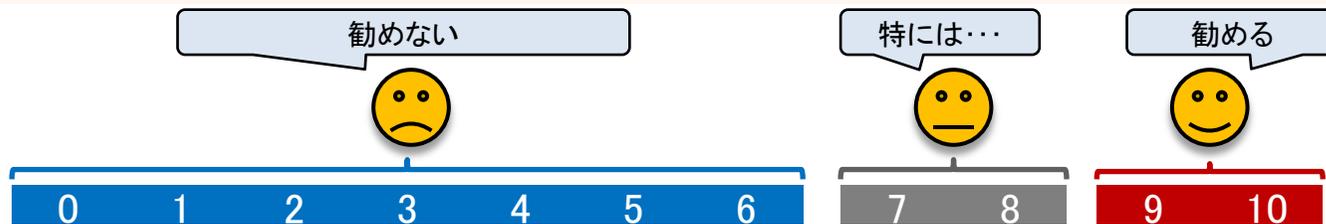
NPS（Net Promoter Score®）とは、顧客ロイヤルティ（企業に対する愛着や信頼度）を測るための指標であり、「当社をご家族やご友人にお勧め（推奨）する可能性はどのくらいありますか」との質問に回答いただき、計測します。

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。

《ご参考：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。

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。

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

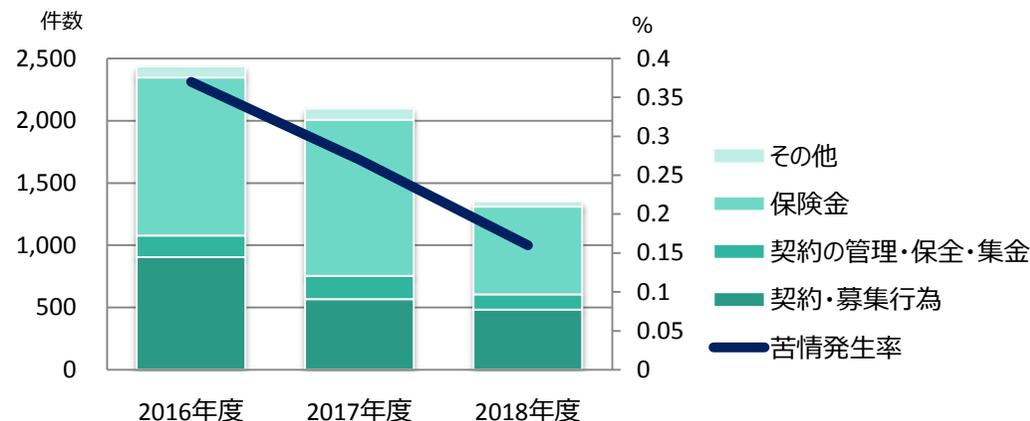
2. お客様から寄せられた声について

- 2018年の4月から9月末までの間に、お客様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（2,097件）より747件減少し、1,350件となりました。また、発生率※は、0.11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（上半期推移）

項目	単位:件数		
	2016年度	2017年度	2018年度
契約・募集行為	905	568	483
契約の管理・保全・集金	173	185	121
保険金	1,269	1,253	705
その他	88	91	41
合計	2,435	2,097	1,350

苦情発生件数・発生率の推移（上半期推移）



3. お客様の声を受けて改善した取組み

- 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。2018年度の上半期に実施できた主な取組みをご紹介します。

改善事例① Web 【ご意見】「よくあるご質問」で検索したが、よく分からなかった。

⇒お客様の視点に立ったときに、当社の「よくあるご質問」は、文字が多くて読みづらく、要旨が分かりづらいとの結論に至りました。そこで、必要な情報をいかに分かりやすくお伝えできるかを考えながら、順次見直しを図っています。

⇒これまで、よくあるご質問の中で、お客様がどのようなキーワードで検索するかを検証が不十分でした。お客様がストレスなく欲しい情報を収集できるよう、検索機能の設定を見直しました。

改善事例② Web 〔ご意見〕 継続手続きが分かりづらい。

⇒継続手続きにおいて、お客さまがよくご覧になるWebページの内容が目につきやすいよう、**継続手続きのご案内ページを全面改定**しました。これにより、継続手続きの際に予めご用意いただくものや、よくあるご質問など必要な情報をスムーズにご案内できるようになりました。

⇒契約内容に変更がある場合、継続手続きの前に現在のご契約を変更していただいています。しかし、契約変更手続きの終了により、継続手続きも完了したと誤認されるお客さまがいらっしゃるため、**継続手続きについては、別途手続きをしていただく旨のご案内の文言を追加**しました。



改善事例③ 電話による変更手続きの運用

〔ご意見〕 契約者以外、契約内容の変更手続きができないのは不便。

⇒これまでサポートセンターでは、契約者ご本人からのご連絡に対し、変更手続きを行ってまいりました。さまざまな事情に対応すべく、電話による変更手続きを同居の配偶者まで拡大しました。（一部対象外あり）

改善事例④ 満期案内封入封筒

〔ご意見〕 封筒の外から車名を見えないようにしてほしい。

⇒何の車に乗っているのか、他人に知られたくないとのご意見をいただきました。今般、お客さまの心情や満期案内の趣旨等を考慮し、未開封の状態では車名が確認できないよう、封筒の窓位置を変更しました。



改善事例⑤ 電話機の保留音のボリューム 〔ご意見〕 会話の途中の保留音が大きすぎる。

⇒ハンズフリーでイヤホンを使用されているお客さまのご指摘でした。コールセンター基盤はグループ会社と共通であることから、各社と連携した音量確認テストを実施し、適切な音量の保留音に設定し直しました。

4. 安心をお届けするための取組み

- 万一の事故の際に、お客さまにいかにお届けできるかは、当社がチャレンジし続ける重要な課題の一つです。お客さまの声を真摯に受け止め、常に前進していくよう努めます。

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。2018年度上半期は4,632名のお客さまからご回答いただき、4,129名※（89.1%）のお客さまにご満足いただいています。

※2018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

災害対策室を設置し、迅速な保険金のお支払いに努めました

相次ぐ災害の発生を受け、被害を被ら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。

- 自動車事故の際、「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。出勤実績が1万件を超え、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、88%の方※にご満足いただいています。

※2018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

改善事例〔ご意見〕 ALSOK隊員の現場対応は時間がかかった。

⇒ALSOK隊員が事故現場で状況確認する際、時間がかかりお待たせしてしまうことがありました。そこで、事故現場で対応する内容を見直し、円滑な対応が行えるようにしました。

お客さま満足度の推移（%）



災害対策室 ▶



「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。



5. お客様のニーズに対する取組み

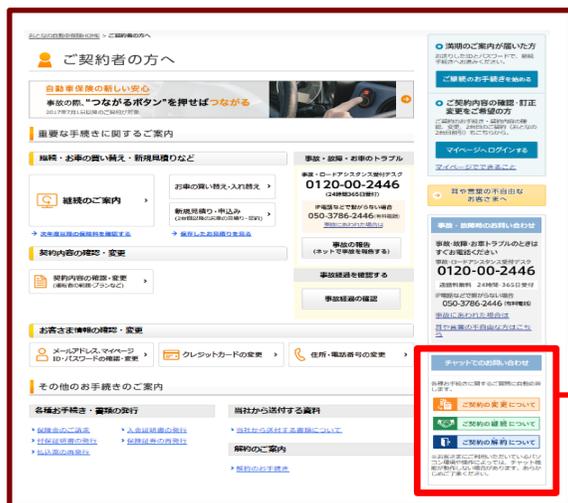
- お客様に、時間を問わずいつでもご契約に関してお問い合わせいただけるよう、A I チャットボットを導入しました。また自動ブレーキ (ASV) 割引も導入しました。

① A I チャットボットを導入しました (ご契約者向け)

パソコンやスマートフォンを通じて24時間365日、手軽で便利なお問い合わせ対応窓口として、A I チャットボットをご利用いただけるようになりました。今後は解決に至る精度をより高めてまいります。

③ 自動ブレーキ (A S V) 割引を導入しました

多くのご要望をいただいております「自動ブレーキ(ASV)割引」を、2018年7月に導入しました。交通事故軽減効果の高い「衝突被害軽減ブレーキ」を装備し、かつ、適用条件を満たす自動車の保険料を割引します。



AIチャットボットとは、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のことをいい、1問1答形式で自動応答します。

蓄積した問い合わせデータから継続学習させると、より精度の高い回答を導くことができます。



② サポートセンターの応対力強化に向けた取組み

日々のお客様対応を通じ「お客様のために何ができるか」を考え、実行するプロジェクトを発足しました。お電話いただいたお客様に心地よいと感じていただけるよう、継続的に改善に取り組んでいます。

自動ブレーキ (ASV) 割引の新設 2018年7月改定

- 2018年7月にも改定を行っておりますので、こちらもあわせてご確認ください。
- 近年、A SV (先進安全自動車) の普及が進んでいる状況を踏まえ、交通事故軽減効果の高い AEB (衝突被害軽減ブレーキ) が装備されている自動車の保険料を割引する「自動ブレーキ (ASV) 割引」を新設します。

対象となる用途車種と割引適用期間

自家用普通乗用車	自家用小型乗用車	…… 型式の発売年月から3年間 ^(注1)
自家用軽四輪乗用車		…… 割引適用期間の制限はありません ^(注2)

(注1) 型式が発売された年度 (4月から翌年3月まで) に3年を超過した年 (暦年) の12月末日までの期間をいいます。
例：2019年2月 (2018年度) に発売された型式は、2021年 (2018年度+3年) 12月末日までとなります。
(注2) 自家用軽四輪乗用車は、現状、割引適用期間の制限はありませんが、今後の改定で変更される可能性があります。

AEB装置の有無については、お車の車台番号をもとに当社より「一般財団法人 自動車検査登録情報協会」内に設置された「A SV情報データベース」で確認を行います。

適用条件を満たす場合、自動的に9%の割引を適用します。ただし、割引が適用されない項目もあるため、年間保険料から9%が割引されるものではありません。