

---

# 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況(2017年度)

---



2018年9月  
SBI損害保険株式会社

# 取組状況と成果指標(KPI)



当社は、2017年6月27日に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定・公表し、分かりやすく、利便性の高い先進的な「顧客中心主義」のサービスを追求する取組みを推進してまいりました。このたび2017年度における主な取組状況を以下の方針毎にとりまとめましたので、公表いたします。詳細は次頁以降のとおりです。

1. 「顧客中心主義」の徹底
2. 「お客さまの声」を活かす取組み
3. 最適な保険商品・サービスの提供
4. 分かりやすい情報提供
5. 適正かつ迅速な保険金の支払い
6. 利益相反の適切な管理
7. 本方針を役職員に浸透させる取組み

また、お客さま本位の業務運営に向けた取組みの「見える化」を促進するべく、お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標(KPI)として「保有契約件数」及び「お客さま満足度」を設定いたしましたので、あわせて公表いたします。

KPI		結果	備考
保有契約件数		985,326件	2018年3月末時点 (自動車保険: 950,667件、がん保険: 28,588件、火災保険: 6,071件)
お客さま満足度	契約対応関連	87.0%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2017年4月～2018年3月) (総合評価: 「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	90.2%	損害サービスセンターにおける事故対応アンケート結果(2017年4月～2018年3月) (総合評価: 「普通」以上の平均割合)

## 1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、SBIグループの基本理念である「顧客中心主義」に基づき、高度の専門性と職業倫理をもって、お客さまに対する誠実・公正な業務運営を実現するとともに、Fintech時代における革新的な先進技術を最大限活用しながら、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

### リーズナブルな保険料の実現

#### ① 「セーフティ・サポートカー割引/ASV割引」の新設

先進安全自動車のリスク軽減効果を評価し、保険料へ反映させる動きが着実に進行してきているという社会的背景を踏まえて、「セーフティ・サポートカー割引/ASV割引」を新設し、より合理的な保険料の提供を実現いたしました。

#### ② 自動車保険料満足度ランキングにて高評価

手頃な保険料で充実した商品・サービスを提供し、お客さまの利益の最大化を図る取組みを徹底した結果、株式会社カカコムが2018年1月30日に発表した「価格.com自動車保険満足度ランキング2018」の保険料満足度において第1位の評価をいただきました。

※過去半年以内に価格.comを利用した方の中で、現在自動車保険(任意保険)に加入している、もしくは事故時等に保険会社に連絡をしたことのある4,630人から得た回答に基づく(カカコム社調べ)



### 先進技術を活用した新たな保険サービスの創造

#### ① 自動車保険におけるLINEでの見積受付サービスの導入

見積り手段の拡充を通じて、より多くのお客さまへ手軽に自動車保険の見直しや見積りを行っていただくため、LINE公式アカウントを通じてご契約中の自動車保険証券や車検証等をアップロードするだけで、同条件の見積り結果を送信する新サービスを導入いたしました。



#### ② 自動車保険料の支払手段におけるApple Payの導入

利便性だけでなく安全性も高い支払手段を確保するため、自動車保険における支払手段の一つとしてApple Payを導入いたしました。

※Apple、Appleのロゴ、Apple Payは、米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。



## 2. 「お客様の声」を活かす取組み

当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上及び消費者保護に努めてまいります。

### 「お客様の声」を活かした改善取組み

- ・お客さまからいただいた「苦情」や「お問合せ等」といった「お客様の声」は一元的に集約・分析し、「お客様の声」対応委員会において共有して、商品開発やお客さま対応に活用しております。
- ・以下の改善取組み例のほか、「お客様の声」の受付状況や主な「お客様の声」に対する回答を当社Webサイトに公表いたしました。(http://www.sbisonpo.co.jp/company/voice/2017/)

#### 改善取組み例①

スマートコンビニ払で自動車保険料を支払ったにもかかわらず、マイページの 契約照会画面に「支払期限」が載っていると、支払っていないのかと不安になる。



当社が着金を確認した場合には、契約照会画面の支払期限は非表示になるようにシステム改修を行いました。

#### 改善取組み例②

自動車保険の見積りに関する問い合わせ先が分かりにくい。



コーポレートサイトの表記を見直しました。併せてWebサイトの操作性についても随時見直しを行い、お客さまがご自身でお手続きができるようなWebサイト構築に努めております。

## 3. 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、お客さまのご意向やご希望、「お客さまの声」を適切に把握・分析するとともに、保険商品・サービスの内容に即した合理的な保険料等を設定することを通じて、お客さまにご満足いただける最適な保険商品・サービスを提供してまいります。

### 「お客さまの声」を踏まえた自社商品の改定・見直し

#### ①火災保険における賃貸用の共同住宅一棟全体の引受け開始

個人のお客さまだけでなく、法人や個人事業主のお客さまにもご利用いただくことが可能となるよう改定し、賃貸用のアパートやマンション等の賃貸用共同住宅の一棟全体について、新たに引受を開始いたしました。

#### ②車両保険における車両自己負担額の引受種類拡大

車両保険において自己負担額をゼロにする範囲を拡大するべく、車両保険の車両自己負担額の引受種類を追加し、2018年6月1日を保険始期とすることにより【車両自己負担額:0-10万円】という設定も選択することができるようになりました。

#### ③自動車保険における「個人賠償責任危険補償特約」の新設

開業以来多くのお客さまからご要望をいただいていた個人賠償責任に関して補償する特約を新設し、任意で追加することができるようになりました。

### 多様なニーズに最適な他社商品の取扱い開始

多様化するお客さまのニーズにお応えできるよう、グループ会社のペット保険や当社がん保険と親和性の高い医療保険や死亡保険等、従来当社の取り扱うラインナップになかった商品の取扱いを開始いたしました。

### がん保険・火災保険に関するサポートデスクの受付時間拡大

夜間やお休みの際にごがん保険や火災保険の相談をしながら検討したいというニーズにお応えするため、がん保険・火災保険に関するサポートデスクの受付時間を右記のとおり拡大いたしました。

	変更前	変更後
平日	9:00～17:30	9:00～20:00
土・日・祝日	-	10:00～20:00

## 4. 分かりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、お客さまの経験・知識や情報の重要性等を踏まえて、適切な情報を分かりやすく提供してまいります。

### スマートフォン向けアプリ「ビジュアルIVR」の導入

音声自動ガイダンス確認時間を大幅に短縮し、お客さまが希望されるメニューを最適かつ迅速にご案内するため、自動車保険のサポートデスクへご相談、お問合せいただくお客さま向けに、スマートフォン画面のメニューから問題解決につながるご希望のメニューをご案内するサービスとして「ビジュアルIVR」を導入いたしました。

### 自動車保険に関するWebサイトの画面改修

自動車保険に関するWebサイトにおいて、申込み・見積り時の入力誤り防止、分かりやすさ向上を図るため、入力画面の改修を行いました。

### 「マイページ活用術」の定期的な配信

お客さま向けに定期的に配信しているメールマガジンにおいて、Webサイトによる契約変更手続き等、マイページの活用方法に関するコンテンツを盛り込みました。

既存のお客さま向け画面      コールセンター混雑状況確認画面



**特集3**  
【マイページ活用術 Vol.17】  
お誕生日を迎えたら、「年齢条件」を見直して、保険料を節約しましょう！

運転される最も若い方の年齢を設定して保険料に反映する「年齢条件」。運転される同僚のご家族等(\*1)がお誕生日を迎えたら、「年齢条件」が変更できないか確認しましょう！  
「年齢を問わず補償」→「21歳以上補償」→「26歳以上補償」の順で保険料が安くなり(\*2)、保険期間中に変更された場合には、差額の保険料をお返してすることができます。「年齢条件」は、お客さまの「マイページ」からいつでもご変更できます。  
\*1 同居のご家族とは、「記名被保険者」「記名被保険者の配偶者（内縁を含む）」「記名被保険者またはその配偶者の同居の親類」「左記のいずれかの方が置む事業の業務（専業を除く）に従事する従業員」をいいます。  
\*2 記名被保険者の年齢が同じ場合、記名被保険者の年齢が変わった場合には、この限りではありません。



## 5. 適正かつ迅速な保険金の支払い

当社は、お客さまが適切な保険金の支払いを受けることができるよう、保険金請求に関する必要な情報を分かりやすく提供するとともに、適正かつ迅速に保険金をお支払いする態勢を構築してまいります。

### 初動対応の迅速化

事故受付完了後1時間以内の初動対応徹底に向け、実施率の管理等の取組みを強化し、2017年度末までに各サービスセンターに十分浸透させることにより、初動遅延に関する苦情件数を減少させました。

### 迅速かつ適正な保険金の支払いに向けた研修の実施

迅速・適正な保険金支払のために支払業務担当者のスキル向上を目的として、サービスセンター毎の研修を実施いたしました。

### 適正な保険金支払を実現するための管理態勢

- ・迅速かつ適切な保険金の支払等が行われているか、支払翌営業日の部門内点検や月次の別部門による審査において検証するとともに、スポット点検として新たな観点からの網羅的な未払検証や商品改定に関する支払状況の適切性確認を実施いたしました。
- ・支払対象外とした判断の適切性をチェックする保険金支払審査会において3件を審査し、要支払と判断された1件について速やかに支払を実施いたしました。

## 6. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を正確に把握し、適切に管理する態勢を整備してまいります。

※ 当社の「利益相反管理方針」については[こちら](#)をご覧ください。

### 関連規程等の策定・周知

- ・取締役会において「利益相反管理方針」を策定し、社内外に公表するとともに、具体的な運用基準も定めて社内に周知しております。
- ・役職員向けに実施している研修において、利益相反管理やグループ内取引管理をテーマとして設定することを通じて周知徹底を図りました。

### 適切な保険募集管理態勢の整備

- ・当社はグループ会社を含む他社の代理店としても保険商品を販売していることから、保険商品に関する推奨販売方針を定めるとともに、お客さまのご意向に基づく選択可能な保険商品が複数存在する場合には推奨理由を示す等、利益相反が生じないよう適切な保険募集管理態勢を整備しております。
- ・当社が募集代理店に支払う代理店手数料及び当社が募集代理店として支払いを受ける代理店手数料については、募集代理店による保険募集の公正性の確保に留意した上で、適切な設定を行っております。

## 7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み

当社は、本方針の理解を促進するための各種研修を実施するとともに、お客さまの満足度向上に関する業績評価を行うこと等により、お客さまの最善の利益を追求する対応を役職員ひとりひとりに浸透させる取組みを実施してまいります。

### 本方針の理解促進に向けた研修の実施

役職員向けに実施している研修において、「顧客本位の業務運営に関する原則」に関するテーマを設定し、本方針に関する理解の促進を図りました。

### お客さま満足度向上に関する業績評価の導入

お客さま対応部門において社員の評価項目の1つとして「お客さま満足度の向上」を設けており、「顧客中心主義に基づく業務運営」の実現に貢献する社員を評価する仕組みを導入しております。