
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況(2018年度)



2019年6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2018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枠組み

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)として設定した「保有契約件数」及び「お客さま満足度」は以下のとおりとなりましたので、あわせて公表いたします。

KPI		結果	備考
保有契約件数		1,051,657件	2019年3月末時点 (自動車保険:1,000,068件、がん保険:37,148件、火災保険:14,441件)
お客さま満足度	契約対応関連	89.8%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2018年4月～2019年3月) (総合評価:「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	90.4%	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(2018年4月～2019年3月) (総合評価:「普通」以上・2018年9月以降は「やや満足」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 ローコストオペレーション・RPAの推進

SBIグループのネットワークおよびデジタル技術の活用により、業務効率を向上しコストを抑え、リーズナブルな保険料の実現を可能にしています。

② 自動車保険料満足度ランキングにて高評価

カカクコム社が発表する「価格.com 自動車保険満足度ランキング2019」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。保険料部門では当社は10年連続（2010年～2019年版）の獲得です。

※2018年4月から同年10月に価格.comを利用した方のなかで、調査時点において自動車保険（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男女4,109名から得た回答に基づきランキングを発表（株式会社カカクコム調べ）



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。

先進技術を活用した新たな保険サービスの創造

① 証明書類Web取得サービス（2018年7月）

専用アプリは不要、必要書類のコピーや郵送といった手間をかけることなく、手続きに必要な書類をスマホやパソコン等Web上にて安全・簡単に画像アップロードができるサービスを導入いたしました。

② ATM受取（現金受取）サービス導入（2019年2月）

保険料の返金や保険金の一部をATM受取（現金受取サービス）で受け取れるようになりました。ATM受取サービスは、24時間365日現金でのお受け取りが可能で銀行口座をご用意いただく必要がありません。

③ 手話・筆談サービス導入（2019年1月）

耳や言葉が不自由な方にもスムーズに各種手続きやお問い合わせ等を行っていただけるよう、パソコンやスマートフォンのブラウザ機能だけで音声・映像をやりとりできる代理電話サービスを活用し、委託先と連携して「SBI損保の手話・筆談サービス」の提供を開始いたしました。



④ LINE事故受付サービス導入（2019年1月）

お客さまが簡単に事故発生場所や損害状況をご報告いただけるよう、LINEのトーク上で事故で損傷したお車の損害や事故現場の写真、位置情報等を送信することができる新サービスを導入いたしました。

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.sbisnpo.co.jp/company/voice/2018/>)

改善取組み例①

自分がロードサービスプレミアムの対象かどうか分かるようにしてほしい。



お客様の声を受け、マイページの契約照会画面にてロードサービス【プレミアム】の対象かどうかが表示されるように改修を行いました。

改善取組み例②

分割払ができるようにしてほしい。



2019年3月1日以降を保険始期日とするご契約において、クレジットカードを利用して保険料をお支払いいただく場合に、従来の一括払に加えて「月払」のご選択が可能になりました。

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・サービスの改定・見直し

① 月払の新設等（2018年12月）

お客さまの保険料お支払い方法の利便性を高めるため、保険始期日2019年3月1日以降となる自動車保険の新規・継続契約において月払（12回分割払・クレジットカードによるお取扱い）を新設いたしました。

② ロードサービス拡充（2018年6月・9月）

2018年6月より、一定の条件を満たしたお客さまにさらなるご安心をお届けするために、業界最高レベル（※）の「SBI損保安心ロードサービス プレミアム」のご提供を開始しました。【プレミアム】サービスでは、基本の「SBI損保安心ロードサービス」の各サービスメニューをアップグレードするとともに、新しいサービスを追加しています。また2018年9月には、さらに多くのお客さまにご満足いただけるよう、【プレミアム】サービスの適用条件を以下のとおり拡充しました。※ 2019年3月SBI損保調べ

【2018年6月までの条件】

- ・ 「SBI損保の自動車保険」のご契約を継続して3年目以降であること
- ・ 「SBI損保の自動車保険」および「SBI損保のがん保険」に加入していること
- ・ 「SBI損保の自動車保険」および「SBI損保の火災保険」に加入していること

【2018年9月に追加した条件】

- ・ 「SBI損保の自動車保険」のご契約に、次の補償・特約をすべて付帯していること

車両保険（一般車両）

全損時諸費用保険金特約

自宅・車庫等修理費用補償特約

車内外身の回り品補償特約

車両損害に関するレンタカー費用補償特約（保険金額10,000円）

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。

シニアのお客さま専用ダイヤルの新設（2019年3月）

専門的な研修を受講したオペレーターがお客さまに安心してご相談いただけるよう、ゆっくり丁寧にお応えします。研修を受講したオペレーターを増やし対応力向上を強化しております。

Webサイトのリニューアル

スマートフォンによるアクセス増加を踏まえたお客さまの視認性・操作性の改善に加えて、TVCMとも連動したブランドイメージを高めるため、総合トップページならびに各商品トップページをリニューアルいたしました。

「マイページ活用術」の定期的な配信

お客さま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してご案内いたしました。

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。

初期対応の迅速化

お客さまにご安心いただけるよう、事故受付完了後1時間以内の連絡実施率の管理等の取組み強化を継続し、迅速な初期対応の徹底に取り組みました。

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、支払翌営業日に保険金支払部門の専任チームによる点検を行っています。また、保険金支払部門とは別部門である品質管理部門にて、支払翌月の審査において厳重に検証するとともに、毎月の審査と異なる観点での検証をスポット点検としても実施しています。
- ・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4件を審査し、適切性確保に取り組みました。

損害サービスセンターの開設(仙台・福岡)

ご契約の増加に伴う事故対応態勢強化を目的として、既存の東京、大阪に加えて仙台、福岡にサービス拠点を開設いたしました。お客さまにより近い環境にサービス拠点を構えることで、周辺地域の情報を積極的に入手し、より良い提携工場の選定等、お客さまに寄り添ったサービスの提供に取り組んでいます。

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仕組み

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。