
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況(2019年度)



2020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2019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		1,091,333件	2020年3月末時点 (自動車保険:1,019,260件、がん保険:50,136件、火災保険:21,937件)
お客さま満足度	契約対応関連	91.3%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2019年4月～2020年3月) (総合評価:「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	91.2%	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(2019年4月～2020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

カカコム社が発表する「価格.com 自動車保険満足度ランキング2020」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11年連続（2010年～2020年版）の獲得です。

※2019年5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4,693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 郵送物の一部に音声案内電子サービスを導入(2019年5月)

損害保険会社で初めて(※1)、JAVIS(特定非営利活動法人日本視覚障がい情報普及支援協会)が開発した「音声コード Uni-Voice(ユニボイス)」(※2)を用いた音声案内電子サービスを郵送物の一部に導入いたしました。

※1 2019年5月、当社調べ

※2 JAVIS(特定非営利活動法人日本視覚障がい情報普及支援協会)が開発した漢字を含む文字データを約800文字記録できるスマートフォン対応2次元バーコード

② 型式未設定の一部車種につきネット完結・ASV割引適用開始(2019年7月)

型式未設定の一部車種(日本国内で販売されている米国テスラ車両)を対象とする自動車保険について、インターネットによるご契約手続きの完結ならびにインターネット割引を適用する契約プロセスを業界で初めて(※3)構築し、当社のWebサイトを通じてお申込みいただけるようになりました。

また、割引適用条件を満たす場合、セーフティ・サポートカー割引(ASV割引)も適用されます。

※3 2019年6月、当社調べ

③ 自動車保険のリアルタイム見積りサービス「カシャッピ」を導入(2019年11月)

主要他社の自動車保険証券の写真や画像をもとに、自動車保険の保険料見積りに必要な情報を自動で読み取り、概算保険料をその場で表示するサービス「カシャッとスピード見積り(通称:カシャッピ)」の提供を開始いたしました。読み取ったデータは当社Webサイトの見積り入力画面にプリセットされるため、お客さまのお見積りに必要な入力操作の負担が軽減されるとともに、保険料計算APIにより、自動車保険システムとスムーズに連携することで、概算保険料の見積り後は、そのまま申込手続きへと進んでいただくことが可能となりました。

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/2019/>)

改善取組み例①

オドメーター値や走行距離区分の入力画面がわかりづらいため改善してほしい。



自動車保険の保険料の試算画面において「オドメーターの値」や「オドメータの確認日」、「走行距離区分」の入力方法がわかりづらいというお声が多かったため画面の修正を行いました。

改善取組み例②

聴覚障がい者向けのサービスがあることをもっと周知してもいいのでは。



2019年1月15日から対応を開始した「SBI損保の手話・筆談サービス」についてより多くのお客さまに知っていただけるよう、自動車保険の保険証券にも案内を追加掲載しました。

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 新築割引の新設（2019年9月）

当社の火災保険に関して、2020年1月1日以降を保険始期日とするご契約より、建物の建築年から保険始期年までの年数が10年未満の場合に適用となる、新築割引を新設しました。

② LINEを活用した「カンタン見積り」の受付範囲拡大（2019年4月）

従来自動車保険証券の画像を撮影し、お送りいただくことでお見積りを回答しておりましたが、これに加えて、ご契約保険会社のマイページのスクリーンショットや更新案内ハガキの画像等、お見積りに必要な情報を含んだその他の画像をお送りいただいてもお見積り結果をご提示することが可能となりました。

③ 企業向け動産総合保険の新設（2019年11月）

幅広くお客さまのニーズにお応えするため動産総合保険を新設しました。
2019年度は、1社に対してご要望を個別にお伺いしたうえで補償内容等をカスタマイズし、2019年11月から商品の提供を開始いたしました。

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。

手続き・問い合わせチャネルを一元的に確認できるV-Menuの導入(2020年1月)

当社における各種手続きやお問い合わせの方法に関して、分かりやすく情報を提供し、お客さまが手続等をスムーズに進めていただけるよう、各チャネルを一元的に確認できるV-Menuを導入しました。



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、各商品トップページ以下のページについても、順次リニューアルを行いました。

「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。

事故受付後の初期対応の迅速化

- ・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を管理する取組みを継続し、迅速な初期対応の徹底に取り組みました。
- ・土日祝日の事故においてお客さまからご要望をいただいたケースでは、休日初期対応担当者による初期対応を実施するように取り組んでいます。(土日祝日の9時～17時)

迅速かつ適正な保険金の支払いに向けた研修の実施

迅速かつ適正な保険金支払を実現するため、保険金支払業務の担当者を対象に各種スキルアップ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

- ・保険金支払部門の専任チームが、事故対応の完了手続きの翌営業日に保険金支払業務の適切性に関する点検を実施しております。
- ・保険金支払部門とは別部門である品質管理部門が、事故対応の完了手続きの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スポット点検も実施しています。
- ・社外専門家を委員とする保険金支払審査会が、当社の不払い判断の妥当性を審査し、保険金支払業務の適切性の確保に取り組んでいます。(2019年度審査実績:5件)

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。