

---

# 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況(2020年度)

---



2021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2020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		1,137,475件	2021年3月末時点 (自動車保険:1,048,008件、がん保険:59,634件、火災保険:29,833件)
お客さま満足度	契約対応関連	92.8%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2020年4月～2021年3月) (総合評価:「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	93.5%	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(2020年4月～2021年3月) (総合評価:「やや満足」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。

### 低廉で合理的な保険料の実現

#### ①保険料満足度の追求

SBIグループのシナジーとデジタル技術やインターネットの活用により、価格競争力を向上させ、合理的で低廉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2021」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12年連続（2010年～2021年版）の獲得です。

※2020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4,114人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

#### ①「SBI損保安全運転プログラム」を導入(2020年10月)

自動車保険ご契約者さま向けに、専用のデバイスと「SBI損保契約者アプリ」をBluetoothで接続させることにより、急ブレーキ、急ハンドル、急アクセルなどの運転挙動データを取得・分析し、安全運転診断の機能により事故削減に寄与する「SBI損保安全運転プログラム」のサービスを開始しました。

#### ②パーソナライズド動画による保険金請求意思確認プロセスの導入(2020年12月)

事故担当者から、自動車保険の保険金請求意思をお客さまに確認させていただく際に、丁寧な説明ができるように、おひとりずつ内容がパーソナライズされた説明動画をSMSで送信するプロセスを導入しました。お客さまがご都合の良い時間に動画を確認し、動画内のボタンを押下することで、24時間365日、保険金請求の意思を当社にお送りいただくことが可能になりました。

#### ③マーケティング・オートメーションツールの活用によるタイムリーなコミュニケーションの実現

自動車保険の見積をいただいたご契約検討中のお客さま、またご契約済みのお客さまとのコミュニケーションをより最適化させるため、契約属性や保険始期日などに応じた内容やメッセージをメールやSMSを通じて配信したり、配信タイミングの改善、当社商品・サービスに関するアンケートメールをお送りするなど、よりお客さまに寄り添うサービス・コミュニケーションの実現に向けた改善を継続的に行っております。

## 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②

#### ④「SBI損保の火災保険」事故受付におけるAI受電システム導入(2021年3月)

近年、台風等の大規模災害が多発している中で、SBI損保はいかなる状況でもお客さまからの事故連絡を迅速に受け付ける体制の構築を目指しています。このたびのシステム導入により、大規模災害の発生直後等で一時的に事故受付のお電話が集中した際にも、お客さまにご不便をおかけすることなく、事故受付を行うことが可能になりました。

#### ⑤画面共有システムを導入(2020年8月)

Webサイト上での手続きや操作方法にお困りのお客さまに対して、グラフテクノロジー株式会社が提供するコブラウザソリューション「With desk Browse」を導入しました。

事前のソフトウェアダウンロードを行う必要なく、お客さまが操作している弊社サイトをオペレーターが即座に共有<sup>※</sup>し、操作方法などをきめ細かくサポートできるようになりました。

※パスワードやクレジットカード番号などの機密性の高い表示部分はマスキングしているためオペレーターには表示されません。

#### ⑥有人チャットの対応範囲拡大(2020年10月)

これまでの一般的なお問い合わせに対する回答に加え、ご契約のお手続きに関してもチャットで受付が可能となりました。(一部の手続きを除きます)

これまでのWebサイトや電話に加え、チャットによるお手続きが可能となることで、お客さまの利便性が大幅に向上しました。

## 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.sbisop.co.jp/company/voice/2020/> )

#### 改善取組み例①

クレジットカードで月払をしているが、早めに継続しな  
らすぐに初回保険料が引き落とされた。継続契約の  
始期日より前に引き落とされるのは納得がいかない。  
また、現在の契約の12回目の支払分と同じ月に引き  
落とされ、二重引落になっている。



お客さまより多くのお問い合わせをいただくため、「よくある  
ご質問」の記載内容を見直いたしました。

「クレジットカード払で継続しましたが、保険料が2重に引  
き落としされているのはどうしてですか？」等

#### 改善取組み例②

マイページから事故報告をしたが、うまくできていな  
かったようで連絡がなかった。入力や操作がわかり  
にくかった。  
事故にあった際に、事故報告と同時に位置情報を送  
信できるようなアプリがあると助かる。



2020年10月13日より、「SBI損保契約者アプリ」および  
「SBI損保安全運転プログラム」のサービスを開始いたし  
ました。アプリでご契約内容の確認や、事故報告、ロー  
ドサービスの手配が可能です。

## 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・サービスの改定・見直し

#### ① 傷害保険の共同保険による引受け(2020年11月)

幅広くお客さまのニーズにお応えするため生活総合保険(傷害保険)を新設しました。  
2020年度は、ある団体の傷害保険について、2020年11月から共同保険での引受けを開始しました。

#### ② 自動車保険他社契約の解約新規の引受け(2020年10月)

従来は、前契約解約の申込みについて、電話のみ手続きが可能でしたが、インターネットによる手続きを可能とし、見積り・申込みの手続きの利便性を向上させるとともに、インターネット割引を適用できるようにしました。

#### ③ 住まいの保険商品改定(2020年12月)

自然災害の増加に応じた料率の見直しを行うとともに、同性パートナーを配偶者と同様に補償対象とするようにしました。

#### ④ 自動車保険ご継続のお客さま向け優待サービスの提供開始(2020年8月)

自動車保険をご継続いただくお客さまに新たな付加価値をご提供するため、2020年8月1日以降を保険始期として契約をご継続いただいたお客さまに、日々のカーライフや暮らしに役立つメニューを国内外20万カ所以上の施設で会員優待価格でご利用いただける「SBI損保クラブオフプレミアム」サービス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。

### Webサイトのリニューアル・UI/UXの改善

・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、自動車保険・がん保険ページのメインビジュアル等の変更に加えて、第2階層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。また自動車保険の見積・契約手続きページを中心にUI/UXを改善するため、株式会社Kaizen Platform社と協業し、各種コンテンツ表記やボタン配置などの改善、不要な表記の削除や掲載場所の変更、補償内容と保険料表示画面の大幅なバージョンアップなど、お客さまに分かりやすく使いやすいWebサイトへの継続的な改善を実施しております。

### 「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。(2020年度審査実績:9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。