

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況（2021年度）

2022年6月
SBI損害保険株式会社

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2021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（K P I）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		1,172,634件	2022年3月末時点 (自動車保険：1,066,756件、がん保険：67,806件、火災保険：38,072件)
お客さま満足度	契約対応関連	92.4%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2021年4月～2022年3月) (総合評価：「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	93.9%	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(2021年4月～2022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

株式会社oricon MEが発表した、「2022年 オリコン顧客満足度®調査」において、「SBI損保の自動車保険」は評価項目「保険料」で第1位を獲得いたしました。

※株式会社oricon ME調べ（2022年版）

オリコン顧客満足度®調査 自動車保険ランキングは、自動車保険について、過去4年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがあり、かつ、自動車保険へ加入する際に選定に関与した18歳～79歳の男女13,793名から得た回答に基づきランキングを発表しています。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
自動車保険 保険料 第1位

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手話・筆談サービス受付時間の拡大（2021年4月）

株式会社プラスヴォイスが提供する代理電話サービスを活用した、耳や言葉が不自由な方専用のご連絡窓口「SBI損保の手話・筆談サービス」において、自動車保険や火災保険における事故や故障のご連絡や付帯サービスを利用される場合の受付時間（従来は9：00～17：30）を8：00～21：00へ拡大いたしました。

②自動車保険の保険料支払いにおいて「Tポイント」が利用できるサービスの開始（2021年5月）

新規で「SBI損保の自動車保険」をお申込みされたお客さまについて、保険料のお支払いの際、保険料の10%を上限に、1ポイント=1円相当としてTポイントをご利用いただけるサービスを新たに開始しました。

③「カシャッとスピード見積り」の保険証券読み取り対象保険会社の拡大（2021年9月）

現在ご契約中の「自動車保険証券（継続証）」をスマホで撮り、カンタンな質問に答えるだけで、スピーディーに概算お見積り 保険料が表示される、AI搭載型OCRを用いた自動車保険の見積りサービス「カシャッとスピード見積り」の保険証券読み取り対象保険会社を拡大し、ダイレクト損害保険会社を含めた15社に対応することで、お客さまの利便性が大幅に向上しました。

④ドライブレコーダー用の送受信クラウドサービスの導入（2021年10月）

事故対応サービスにおいて、録画データの活用が促進されることで、迅速かつ正確に事故の状況を把握することが可能になりました。これにより、事故のお相手との責任割合の交渉が円滑になりました。

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

⑤AI音声認識による控除証明書発行の24時間受付（2021年10月）

お電話で控除証明書の発行を受け付けるときは、窓口の受付時間内にお電話をいただかなければなりませんでしたが、AI音声認識を備えた受付システムを導入することで、ご住所に変更があっても24時間受付ができるようになりました。

⑥手続きに伴う確認書類アップロード受領を開始（2021年11月）

お客さまから各種手続きに伴い確認書類を提出いただく際、通常はお客さまへ書面を送付し返送用封筒にて返送いただいておりますが、一部の手続きについてSMSやメールにて書類画像アップロードを行える専用URLを送信し、お客さまのスマートフォンやPCから画像アップロードの方法で確認書類を提出いただけるようになりました。

⑦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。

2. 「お客さまの声」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。

「お客さまの声」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「お客さまの声」は一元的に集約・分析し、「お客さまの声」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、「お客さまの声」の受付状況や主な「お客さまの声」に対する回答を当社Webサイトに公表いたしました。（<http://www.sbsonpo.co.jp/company/voice/2021/>）

改善取組み例 ①

Webの見積がわかりにくい。もっと簡単に見積りを出したい。



保険証券を読み取って簡単にお見積りができる「カシャッとスピード見積り（通称：カシャツピR）」を2021年9月にリニューアルいたしました。他社でご契約中の保険証券を撮影し読み取ることで、お見積り時のWeb入力をサポートいたします。

改善取組み例 ②

事故対応時、ドライブレコーダーの映像を郵送で送らなくてはならず時間と手間がかかった。



2021年10月よりWeb上でドライブレコーダーの動画データを受け取るクラウドサービスを導入しました。

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「健康口座」団体向け医療費用保険の引受開始（2021年11月）

「健康口座※」の内容に合致する実損てん補の医療費用保険を開発し、「健康口座※」のサービス提供と同時に医療費用保険の提供も開始しました。

※健康口座：預金口座、保険、医療費立替払いなどの機能をパッケージにしたサービス

②企業向け動産総合保険のニーズに応じた提供（2021年9月）

サービス商材のおまけとして動産総合保険を利用したいと企業様からご要望がありましたので、ご要望に合致するよう補償内容等をカスタマイズして商品の提供を行いました。

新たな他社商品（バイク保険）の取扱い開始

保険料のお見積りからご契約までWebサイト上で完結可能で利便性が高く、補償内容も充実した、「アクサダイレクトのバイク保険」と「三井ダイレクト損保のバイク保険」の販売を開始いたしました（2021年4月）。

当社のWebサイト上で既に取り扱っているバイク車両破損と盗難を補償する「みんなのバイク保険」とあわせて、対人・対物賠償や人身傷害等を補償するバイク保険もワンストップでお見積り・ご契約が可能になり、よりいっそう充実した“安心”を二輪車ライダーのお客さまにお届けすることができるようになりました。

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

自動車保険の見積・契約手続ページを中心にUI/UXを改善するため、お客さまならびにコールセンター部門の現場の声をもとに、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。

補償の重複に関する注意喚起

当社でのご契約内容を確認し、補償の重複が発生している可能性のあるお客さまに、ご契約内容をご確認いただくメールを配信いたしました。

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。

「問合せ窓口格付け」および「Webサポート格付け」において三つ星を獲得

HDI-Japanが発表した2021年公開格付け調査「HDI格付けベンチマーク」において、問合せ窓口格付け、Webサポート格付けの2部門で最高ランクの三つ星を獲得しました。
当社が「HDI格付けベンチマーク」で三つ星を獲得したのは、問合せ窓口部門で5回目、Webサポート部門では9回目となります。

※「HDI格付けベンチマークとは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般消費者と専門家がお客さまの立場から各企業のWebサポートと問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを三つ星～星なしの4段階で評価する格付けです。



問合せ窓口格付け



Webサポート格付け

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

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。（2021年度審査実績：6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。