
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況（2022年度）



2023年6月

S B I 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2022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		1,199,453件	2023年3月末時点 (自動車保険：1,082,964件、がん保険：72,932件、火災保険：43,557件)
お客さま満足度	契約対応関連	93.2%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート結果(2022年4月～2023年3月) (総合評価：「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	92.1%	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(2022年4月～2023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最新技術やインターネットの活用により、高品質かつ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、「2023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。評価項目「保険料」で11度目となる満足度ナンバーワンの獲得となります。

※株式会社oricon ME調べ（2023年版）

2023年 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～84歳の男女13,783名から得た回答に基づき、株式会社oricon MEが実施した調査です。



2023年 オリコン顧客満足度®ランキング
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「保険料控除証明書発行サービス」への参画による控除証明書の電子発行（2022年10月）

損害保険会社が共同で構築した「保険料控除証明書発行サービス」に参画することで、控除証明書を電子データでダウンロードしたり、マイナポータルと連携したりすることができるようになりました。

②手続きに伴う確認書類アップロード受領を拡大（2022年12月）

お客さまから各種手続きに伴う確認書類の提出方法について、一部の手続きにおいてSMSやメールにて書類画像の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にて提出いただける方法を行っておりますが、当社から返送を依頼する文書内にもアップロード提出をいただけるQRコードを載せ、ご提出方法の選択肢を拡大しております。

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。（<https://www.sbisonpo.co.jp/voice/>）

改善取組み例①

年間走行距離の区分を細分化してほしい。



2022年9月のご契約から年間走行距離区分の「5000km以下」を細分化し、お客さま一人ひとりのリスクに合ったより合理的な保険料を算出するために、「3000km以下」、「3000km超 5000km以下」の区分を新設しました。

改善取組み例②

火災保険・がん保険における控除証明書を電子データ化してほしい。



2022年から控除証明書共同化に参加し、電子データでも控除証明書を取得できるようになりました。

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

①法人向け自動車保険の販売開始（2022年9月）

法人がご契約者となる自動車保険の販売を開始しました。
また、Webからご契約いただけるようにすることにより、リーズナブルな保険料を実現しました。

②企業向け動産総合保険のニーズに応じた提供（2022年10月）

定額制シェアリングサービスを提供する企業向けに、レンタルした商品を壊してしまった際の損害を補償する専用商品を共同開発し、お客さまが安心してサービスを利用できる環境整備および安定的なシェアリングサービスの提供の実現に貢献しました。

③自動車保険の個人賠償責任危険補償特約、自転車事故補償特約の賠償責任の保険金額無制限化（2023年1月）

自動車保険の個人賠償責任危険補償特約の保険金額および自転車事故補償特約の賠償責任の保険金額を1億円から無制限に拡大しました。

④自動車保険の新車割引適用期間の拡大（2023年1月）

自動車保険の新車割引の適用期間について、お車の初度登録年月または初度検査年月から保険始期日の属する年月までの期間が25か月以内だったものを、49か月以内に拡大しました。これにより最大で5年間、新車割引を適用することが可能となりました。

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②

⑤自転車事故賠償責任保険の提供（2023年3月）

サービス商材のおまけとして自転車事故賠償責任保険を利用したいとご要望がありましたので、ご要望に合致するよう商品の提供を行いました。

⑥継続契約の案内を適正化（2023年4月）

満期のお知らせや継続契約の締結に関するお知らせの頻度が高すぎるといったお客さまの声にこたえ自動音声案内による満期60日前のお知らせと満期7日前のお知らせを廃止、案内の適正化をはかりました。

⑦電話対応アンケートを開始（2022年8月）

がん保険、火災保険のお客さまに対する電話対応アンケートの配信を開始しました。

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

自動車保険の見積・契約手続きページ、マイページを中心に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の改善や分かりやすさ向上を目的としたイラスト化、ボタン設置個所などの改善、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。

約款フォントサイズの大型化

お客さまにとって、より分かりやすく使いやすい帳票となるよう、自動車保険および火災保険の約款のフォントサイズを拡大しました。

Web手続きの説明動画を作成しYouTubeで公開

お問い合わせの多いWeb手続きの操作方法に関する動画を作成し、YouTubeのSBI損保公式チャンネル上で公開いたしました。

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。

HDI「五つ星認証」を「問合せ窓口」、「Webサポート」の2部門で取得

HDI-Japanが発表した2022年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、併せて2022年の「五つ星認証」も取得いたしました。

「三つ星」を獲得したのは「問合せ窓口」で6回目、「Webサポート」で10回目となり、2022年は2部門で5年連続での「三つ星」獲得となりました。

※「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。

※「五つ星認証」とは

HDI-Japanの「HDI格付けベンチマーク」で最高ランクの「三つ星」を獲得し、さらに、サポートサービス業界で世界唯一のオープンスタンダードである「HDIサポートセンター国際スタンダード」に基づく「HDI五つ星認証プログラム」において、一定の基準をクリアすることが必要です。



問合せ窓口



Webサポート

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や業務知識確認テスト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。（2022年度審査実績：7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。