
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する 取組状況(2023年度)



2024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、わかりやすく、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り組みを推進してまいりました。

このたび2023年度における主な取組状況を以下の方針ごと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」を活かす取り組み
3. 最適な保険商品・サービスの提供
4. わ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仕組み

また、お客さま本位の業務運営に向けた取り組みの「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**」および「**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		1,261,959件	2024年3月末時点 (自動車保険：1,137,684件、がん保険：77,958件、火災保険：46,317件)
お客さま満足度	契約対応関連	92.9%	コンタクトセンターにおける電話対応アンケート(自動車)結果(2023年4月～2024年3月) (総合評価：「まあ満足」以上の平均割合)
	事故対応関連	90.5%	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(2023年4月～2024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

「SBI損保の自動車保険」は、株式会社カカクコムが発表した「価格.com 自動車保険満足度ランキング2024」の保険料満足度において第1位を獲得いたしました。同部門第1位は3年ぶり13回目となります。

* 2023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3,983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)



価格.com 自動車保険 満足度ランキング2024
「保険料満足度」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 Webサイト改善事例

自動車保険の見積・契約手続ページ、マイページにおけるお客さまの手続き等のわかりやすさ向上を目的とし、外部委託先のツールを活用することで、IT部門での開発を行わずにさまざまなUI/UX改善に向けた取り組みを実施しております。

取組例として、継続のお客さまを対象に、契約保有状況やサイト訪問頻度、保険満期日までの日数に応じて、マイページ上でコンテンツの出し分けを行い、お客さまにわかりやすい情報提供を行っております。

また自動車保険の改定に伴い、改定内容をお客さまにわかりやすくお伝えするため、同ツールを利用した自動車保険の見積・契約手続ページのWebサイト改善を実施いたしました。

② 保険金請求のWEB申請を導入

2024年2月1日よりモバイル端末を対象とした動産総合保険において、保険金の請求を一度に完結することができる専用のWebフォームを導入いたしました。事故の報告と必要書類の提出をWebフォームで一本化することで、保険金の請求をWebのみで完結できるようになりました。

Webフォームの導入により最短2営業日後にご指定口座へ着金可能になっております。

具体的な手続方法は、専用の電話番号へお電話いただくと、自動音声にて案内・送信されるSMSのリンク先より専用のWebフォームへアクセスでき、事故状況等の報告や必要書類を添付して申請いただくことができます。申請されたデータは即時当社にて確認できるようになっており、申請内容に不備がなければそのまま保険金支払手続きに進みます。

2. 「お客さまの声」を活かす取り組み

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および消費者保護に努めてまいります。

「お客さまの声」を活かした改善取り組み

- ・お客さまからいただいた「苦情」や「お問い合わせ等」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。(<https://www.sbisonpo.co.jp/voice/>)

改善取組例 ①

電気自動車のロードサービス範囲を拡大してほしい。



2023年9月1日(金)午前0時から、「SBI損保安心ロードサービス」の内容を一部改定し、電欠時の搬送サービスの内容を拡充しました。

改善取組例 ②

新車割引の適用期間を拡大してほしい。



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。なお、新車割引の割引率は「25か月以内」と「25か月超49か月以内」で異なります。

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

①SBI損保の海外旅行保険の販売開始(2023年4月)

契約手続きがインターネットで完結するSBI損保の海外旅行保険の販売を開始いたしました。
これによりお客さまの利便性を向上させ、かつ、リーズナブルな保険料を実現いたしました。

②企業向け動産総合保険のニーズに応じた補償の提供(2023年7月)

保証サービスを提供する企業より、モバイル端末の紛失を補償する商品の提供の要請を受け、モバイル端末の紛失を補償する専用商品を開発しました。

③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。

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

④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。

⑤車検証情報の入力緩和(2023年8月)

自動車保険の新規申込時に入力する車検証情報のうち、入力必須となっている登録番号・型式・車台番号・初度登録年月を除く車検証情報の入力を廃止し、お客さまの入力の手間を削減しました。

⑥自動車保険ご紹介プログラムの紹介システムをリニューアル(2023年8月)

「家族・友人にSBI損保の自動車保険を紹介したいが紹介方法がわかりづらい」といったお客さまの声を受け、従来の紹介者・被紹介者の双方が複雑な紹介登録を行う方法から、紹介者の方がLINEやメールで専用の申込URLを被紹介者の方に共有するだけのシンプルなシステムに刷新しました。

4. わ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、適切な情報をわ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

自動車保険トップページやロードサービスページ、ご契約者向け継続手続案内ページなどにおいて、コンテンツ拡充やTVCMなど広告クリエイティブとの一貫性の担保ならびにUI/UX改善を実施いたしました。また自動車保険のお見積り・ご契約などお手続きのページにおいても、補償プラン表示画面等の改修を行うなど、お客さまにとってよりわかりやすく使いやすいWebサイトを目指し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。

商品内容・補償内容等の説明の改善

商品内容・補償内容等について、Web上での説明がわかりにくいなどのお客さまからのお声に対して、よりわかりやすいご説明となるよう継続的に改善を実施しています。

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. わ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、適切な情報をわ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2023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、2022年に引き続き、2023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7回目、「Webサポート」で11回目となり、2部門同時で6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。



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わ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。(2023年度審査実績：10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およ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うえで、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一人ひとりに浸透させる取り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しくみを導入しております。