

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取組状況(2024年度)

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2024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いたしましたので、公表いたします。詳細は次頁以降のとおりとなります。

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枠組み

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		2024年度	2023年度	2022年度	備考
保有契約件数		1,315,911件	1,261,959件	1,199,453件	2025年3月末時点 (自動車保険:1,184,603件、がん保険:82,956件、火災保険:48,352件)
お客さま満足度	契約対応関連	93.7%	92.9%	93.2%	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	88.2%	90.5%	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 (2023年4月～2024年3月) (総合評価:「やや満足」以上の平均割合)

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の方針の対応関係表

当社は金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」(以下、本方針)を策定・公表しております。原則と本方針の対応関係は以下のとおりです。

金融庁の原則	当社方針
原則2	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針1～方針7
原則3	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針6
原則5	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針4～方針6
原則6	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針3～方針5、方針7
原則7	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針6、7
補充原則1	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針1、方針3、方針4
補充原則2	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3、方針5～方針7
補充原則3	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3、方針4
補充原則4	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針2、方針3
補充原則5	「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 方針4

原則4、原則5の(注2)・(注4)、原則6の(注1)・(注2)・(注4)・(注6)・(注7)、補充原則4の(注3)については、当社の取引形態上、または投資性商品の取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」については金融庁ホームページをご参照ください。
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

方針1に関する取組状況①

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おります。

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、株式会社カカコムが発表した「価格.com 自動車保険満足度ランキング2025」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2年連続14回目となります。

*2024年4月から同年11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4,804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)



価格.com 自動車保険 満足度ランキング2025
「保険料満足度」第1位

方針1に関する取組状況②

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「板金工程確認システム」を導入

自動車の修理(板金)工程の透明性の向上等を目的として、SBI安心工場プレミアム^(※1)である株式会社IDOM^(※2)と連携し、同社に株式会社MIRAIが提供する「板金工程確認システム」を導入いたしました。これにより、お客さまにてスマートフォン等から修理内容や進捗状況をご確認いただけるようになりました。

(※1)「SBI安心工場プレミアム」とは、テュフ ラインランド ジャパン株式会社など世界トップクラスの第三者検査機関の監査・認証を受け、SBI損保の定める基準をクリアした工場です。

(※2)「ガリバー」ブランドを運営するIDOMは、整備工場・钣金工場を全国29か所に展開しています。

②自動車保険の法人契約者へ睡眠障害リスク計測サービス「Sleep Doc」の無償提供を開始

2024年8月より、自動車保険の法人新規契約者を対象に睡眠障害リスク計測サービス「Sleep Doc」の無償提供を開始いたしました。当サービスは、Apple Watch等ウェアラブルデバイスで計測した睡眠時のデータ解析と、セルフチェックをもとにした睡眠専門医監修のレポートにより、睡眠障害のリスクをチェックすることが可能です。

※個人のご契約者さまや既存の法人のご契約者さまについても、同サービスを優待価格でご利用いただける取り組みを開始しております。

③お客さまとの新たなコミュニケーション手段の導入

当社からお客さまへのコミュニケーション手段は、主に電話や書面による連絡となりますが、一部の確認業務におきましては、専用Webフォームへお客さまにご入力いただくことで、確認が行えるようになりました。具体的には、ご契約者さまへ専用WebフォームのリンクをSMSで送信し、専用Webフォーム上でご回答をいただくものです。これにより、営業時間に制約されることなく、早期の確認が行えるようになりました。

方針2に関する取組状況①

2.「お客さまの声」を活かす取り組み

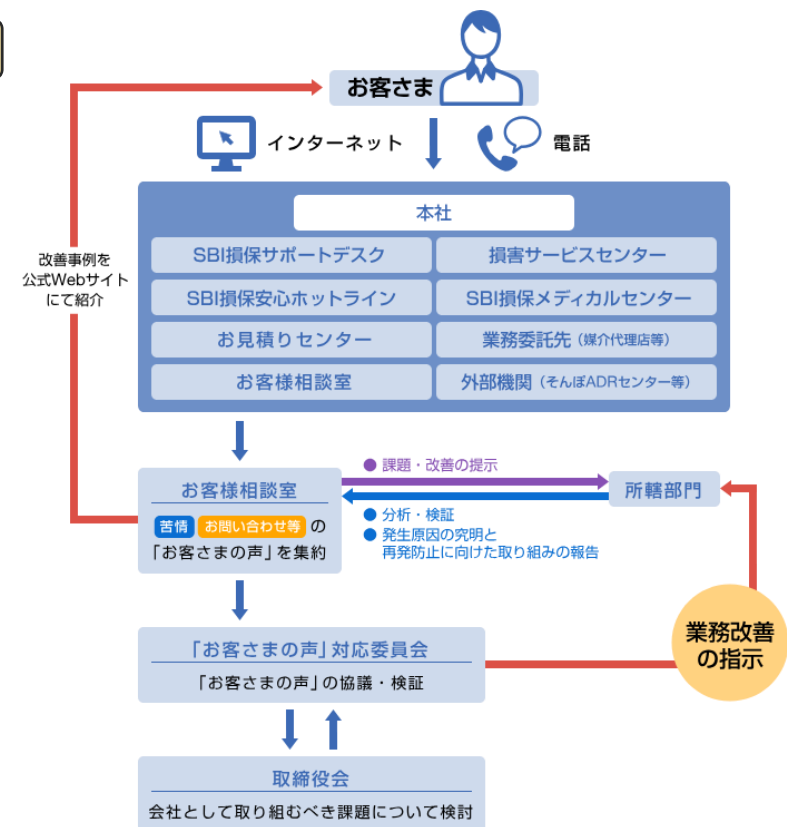
当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上および消費者保護に努めてまいります。

「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。

次頁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.sbsonpo.co.jp/voice/>)



方針2に関する取組状況②

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

改善取組例 ①

電話以外の連絡方法で専任担当者とのやり取りがしたい。



事故対応のお打ち合わせや進捗に関するご連絡について、ご要望に応じてメール対応を行っております。また、簡単なご案内やお電話が繋がらなかったときの用件など、2024年12月より担当者より送信専用のSMSにてご案内させていただくことも積極的に開始しました。

改善取組例 ②

どのように2台目キャンペーンに応募すればよいかわからず苦労した。



キャンペーンの申込フローを一新したほか、スマホファーストのデザインに変更し、お客さまの視認性を改善いたしました。

改善取組例 ③

土日や祝日でも事故対応をして欲しい。



2024年11月2日より契約者側の全面賠償(対物)事故の休日初期対応を積極的に開始しました。

改善取組例 ④

自動車保険の見積りの途中で画面が固まってしまっていて、進めることができない。



当社Webサイトの利用時に、アプリ内ブラウザなどの推奨環境外からアクセスされた場合、お見積画面などでまれに動作不良が発生する可能性があるため、一部環境のお客さまに対して推奨環境外のアナウンスと推奨ブラウザへの誘導を行うポップアップを実装いたしました。

方針3に関する取組状況

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車検証情報の入力緩和(2023年8月)

「車両情報の入力が面倒・煩わしい」というお客さまの要望に応え、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いたしました。

②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」というお客さまの要望に応え、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いたしました。

③住まいの保険の商品改定(2024年10月)

水災料率および築年別料率について料率の細分化を行い、より保険の対象のリスク実態に応じた公平な保険料体系といたしました。

④自動車保険新車特約の新設(2025年1月)

多くのお客さまからご要望をいただいております新車特約を新設いたしました。
買ったばかりのお車に新車価格の50%以上の損害が生じて新しいお車に買い替える場合に新車価格が補償されます。

⑤LINE公式アカウントのリニューアル(2024年8月)

「ご契約者さま向け特典・サービスの存在に気づかず利用できなかった」といったお声を踏まえ、LINE当社公式アカウントをリニューアル、ご契約者さま向けサービスへの導線を集約いたしました。またLINE公式アカウントのメニュー拡充を行い、事故受付やお問い合わせをはじめ、自動車保険に関するさまざまなサービス・情報へアクセスしやすい環境を構築いたしました。

方針4に関する取組状況①

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サイトコンテンツ・UI/UXの改善

自動車保険トップページや補償内容ページなどにおいて、コンテンツ拡充やTVCM等広告クリエイティブとのメッセージ統一を行い、また細かな操作性や視認性、Webサイトの使いやすさ向上に向けたUI/UX改善を継続的に実施しております。また特に事故対応・ロードサービスページにおいては、コンテンツの全面的に刷新いたしました。

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。

※UIとは、Webサイトの見た目、デザイン、レイアウト、配色、フォントなどのことであり、UXとはWebサイトの使いやすさ、分かりやすさなどのことを指します。

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ております。

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おります。

障がい者や高齢者に向けた取り組み

障がい者対応として、SBI損保の手話・筆談サービスを2019年1月より開始いたしました。専門のオペレーターがお客さまに代わってSBI損保に電話し、内容について手話、筆談、文字チャット^(※1)のいずれかで通訳いたします。

高齢者対応として、シニアのお客さま専用ダイヤルを2019年3月より開始いたしました。「SBI損保の自動車保険について自動音声ではなく、専門的な研修を受講した SBI 損保サポートデスクのオペレーターが直接お答えいたします。

(※1)SBI損保のSBI損保手話・筆談サービスは、SBI損保が委託している株式会社プラスヴォイスが提供いたします。

方針4に関する取組状況②

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サポートセンター国際認定(七つ星)」を取得

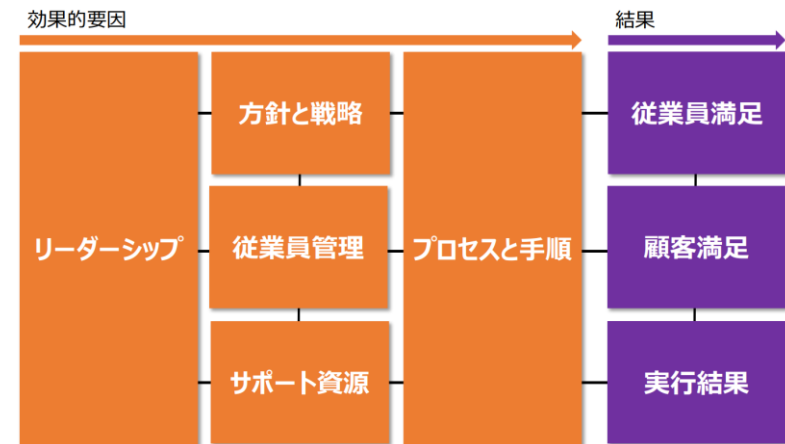
2025年2月にサポートサービス業界における世界最大の認定機関であるHDIより、SBI損保サポートデスクが優れたサポートセンターの最高峰であることを証明する「HDIサポートセンター国際認定(七つ星)」を取得いたしました。部門を超えたサポート効率の向上や顧客体験(CX)をより重要視した最新の基準である「Ver. 6.0J」での認定は日本企業で3社目となります。

国際認定プログラムの概要

HDIの「サポートセンター国際認定プログラム(SCC)」は、サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラムです。HDI国際標準化委員会がすべてのサポートセンターで活用できるように、国際スタンダードを作成し、サポート環境の変化に合わせて定期的に更新した具体的な成熟度指標を提供しています。合わせて優れたセンターの最高峰であり、すべてのサポート組織の目標となるサポートセンター国際認定を「HDI七つ星認定」と明示しております。

8要素86スタンダード344評価基準

サポートセンター国際認定(SCC)プログラムは、EFQM(Europe an Foundation for Quality Management), The Malcolm Baldrige National Quality Awards, ISO9000など既存の国際品質標準を参考に設計されたものです。骨組みはEFQM構造をモデルに構成され、サポートセンター組織に対し要求される品質標準を明確にし、サポートセンターのスタンダードとして適合するよう修正が加えられました。スタンダードには8つのモデル要素があり、各要素にスタンダードが設定されています。SCCスタンダードは、ISO9000と同様に、要求される品質管理プロセスと品質管理手順を設定したものです。



出典 HDI-Japan

方針5に関する取組状況

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実施している休日初期対応は、休日初期対応担当者を増員するなど、万全の体制を整え、初期対応を実施するように取り組んでおります。(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取り組みの実施

①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。

②兵庫県で発生した雹(ひょう)災害において、速やかな概算修理費用のご案内や保険金の早期支払いを実施すべく、株式会社はなまるが運営するクルマ買取販売サービス「ソコカラ」と連携し、イオンモール姫路リバーシティでドライブイン方式による自動車の損害確認を実施いたしました。

③輸入車の修理に関して、修理見積りの際の工数について、共通の指標となるものがないことから、輸入車の適切な修理費用の算定を目的として、Audatex Japanの「Solera Qapter Claims」^(※)を導入いたしました。

((※)輸入車の生産国で一般的に利用されている自動車メーカーが策定した工数が多く収録されている修理費用の見積ツールをいいます。

適正な保険金支払を実現するための管理態勢

①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。

②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おります。

③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おります。(2024年度審査実績:5件)

方針6に関する取組状況

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。

管理態勢の整備

お客さまの利益を不当に害することのないよう、取締役会において「利益相反管理方針」を策定するとともに、リスク・コンプライアンス部を全社的な管理態勢の統括部門として、「利益相反のおそれのある取引」の特定や当該取引に対する適切な管理を行う態勢を整備しております。

役職員に対する教育・研修

上記の管理態勢を維持・強化するべく、新入社員向けの研修や役職員向けの定期的な研修において、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し、周知徹底を図っております。

方針7に関する取組状況

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

新入社員向けのコンプライアンス研修や役職員向けに実施しているeラーニングの研修において、「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っております

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ける社員の評価項目の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。

