

# 方針 1 お客さまへの新たな価値の提供

## 情報発信の充実

### 1. 情報の開示

お客さま、株主、幅広いステークホルダーの皆さまに当社の取組みなどをご理解いただくための情報を冊子や公式ウェブサイトなどでご提供しています。



統合レポート



ディスクロージャー



サステナビリティレポート

### 2. お役立ち情報の提供～「SOMPO Park」

「SOMPO Park」は、当社が掲げる「すべての人々・地域・社会に、たくさんの笑顔と活力あふれる確かな明日をお届けする」という中期経営計画のビジョンのもと、ご契約者さまに限らず、有益な情報を広くお届けすることを目的として、2019年7月にサービスを開始しました。2022年6月時点で会員数520万人、月間7,600万ページビューを超える、国内企業では最大規模の媒体力を持つ自社プラットフォームに成長しました。

これからも「楽しい」「得する」「役に立つ」コンテンツを通じて、さらなるお客さまとの接点強化を実現していきます。



### 3. 公式ウェブサイトの改修

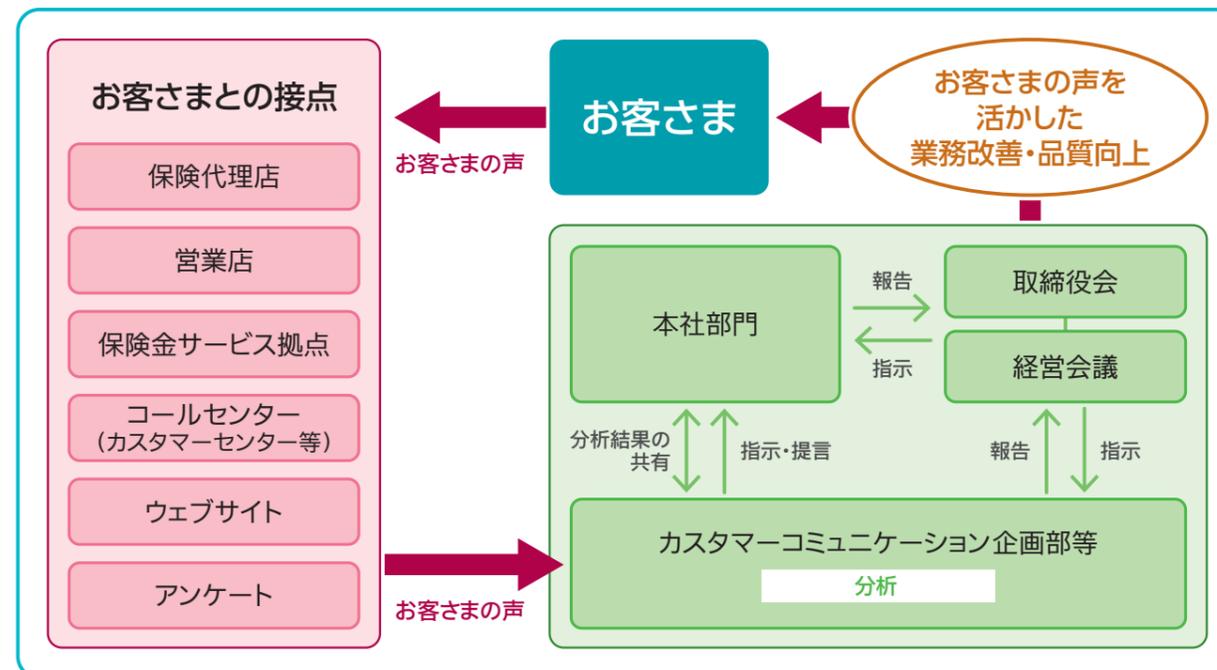
「お客さまの利便性」と「分かりやすさ」を向上させるため、公式ウェブサイトの改修を順次行っています。改修にあたり外部コンサルタントの意見やアドバイスを参考にしながら公式ウェブサイトの品質向上に活かしています。

# 方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

## 「お客さまの声」の対応管理態勢

### 1. 「お客さまの声」の活用

当社は、お客さまから寄せられる「お客さまの声」を経営に反映するため、「お客さまの声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上につなげています。



#### 声の受け止め

保険代理店、営業店、保険金サービス拠点（保険金支払い部門）、コールセンターなどを通して寄せられたお客さまからのご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満、感謝の言葉などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

#### 原因分析 社内共有

「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、お客さまの声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を本社部門で共有しています。なお、お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。

#### 業務改善 品質向上

特に重要な課題は、カスタマーコミュニケーション企画部等が、本社所管部門に「再発防止・業務改善」に向けた指示をし、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

### 2. 「苦情対応マネジメントシステム (ISO10002) 規格」への適合宣言

当社は、苦情対応の国際規格である「ISO10002」※に適合するお客さまの声対応管理態勢を構築し、適切に運用していることを宣言しています。当該規格に準拠して、お客さまの声対応管理態勢の継続的な整備・向上を図っています。

※国際標準化機構 (ISO) が2004年7月に制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。

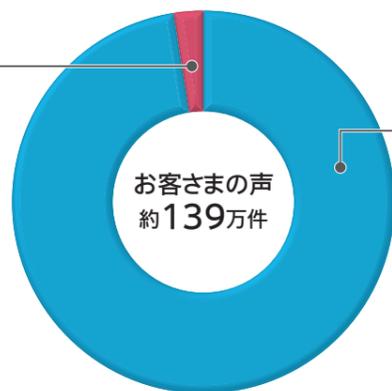
# 方針 2 お客様の声を活かした品質向上

## 2021年度に寄せられたお客様の声

### 1. お客様の声の内訳

2021年度に保険代理店・営業店・保険金サービス拠点・コールセンターなどを通じて当社に寄せられた「お客様の声」は、合計で約139万件でした。

**2.5%**  
ご不満の声  
約3万4千件



**97.5%**  
お問い合わせ・ご相談  
約135万件

#### 主なお問い合わせ・ご相談内容

- パンフレットなどの資料のご請求
- 補償内容のご相談 など

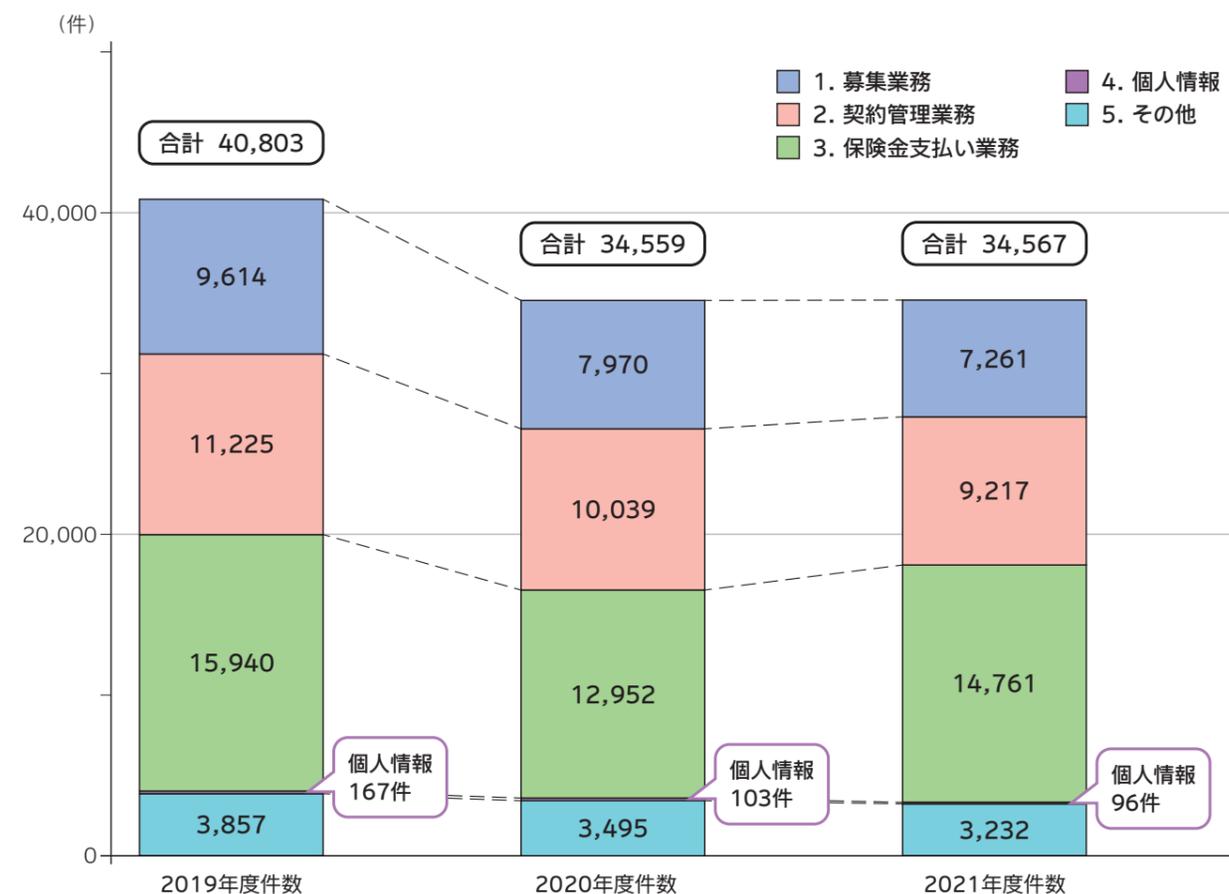
### 2. 2021年度 ご不満の声の受付件数

項目	概要	受付件数	構成比
募集業務 当社保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	保険の補償内容や規定に関するもの	694	7,261 21.0%
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	779	
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	1,487	
	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	2,279	
	ご契約の引受制限に関するもの	210	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	143	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	331	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	237	
契約管理業務 契約内容の変更手続きや 保険料支払いなどに 関するご不満	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,101	9,217 26.7%
	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	551	
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,066	
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,731	
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,522	
	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	47	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	634	
保険金支払い業務 事故の受付から 保険金支払いまでの 事故対応に関するご不満	上記以外のご契約の管理・保全に関するもの	1,666	14,761 42.7%
	保険金のお支払い金額に関するもの	2,156	
	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	8,904	
	保険金お支払いの判断に関するもの	1,405	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,349	
個人情報	上記以外の保険金お支払いに関するもの	947	96 0.3%
	誤送付に関するもの	33	
	本人の許可なく第三者への情報漏洩に関するもの	23	
その他	上記以外の個人情報に関するもの	40	3,232 9.3%
	上記以外のもの	3,232	
合計		34,567	100.0%

## 過去3年間のご不満の声推移

2019年度から2021年度にかけて「ご不満の声」の推移をみると、次のような特徴があります。

- 2021年度は、新型コロナウイルス感染症関連のご不満の声は大きく減少したものの、全体件数は2020年度とほぼ同じでした。
- 2016年5月の改正保険業法施行以降、保険契約時のご意向の把握や情報提供の徹底、保険代理店における募集品質向上の取組み等を継続して進めたことで、契約・募集行為に関するご不満は、2016年度以降年々減少しています。
- 2021年度は、2019、2020の各年度に比べて台風や豪雨等の自然災害による影響は少なかったものの、自動車事故など全体の事故件数が増加したことにより、お客さまや被害に遭われた方から「連絡がない、書類が届かない」「説明不足・誤り」といった声を多くいただき、保険金支払いに関するご不満は増加しました。



## 方針 2 お客様の声を活かした品質向上

### お客様からいただいた実際の声

- 保険代理店のさらなる業務品質の向上や人材育成を通じた担当者の対応力向上により、ご不満の声は年々減少しているものの、依然としてお客様からお寄せいただいているのも事実です。お客様からいただいたご不満の声の一部をご紹介します。

#### 1 募集業務に関するご不満

- 保険料の月払いを希望していたが、届いた証券を見ると一時払いになっていた。
- 契約時に26歳の同居の子どもが運転できるようにして欲しいと伝えていたが、年齢条件が変更されていなかった。

#### 2 契約管理業務に関するご不満

- 自動車を手放すため日付を指定して解約手続きをお願いしたが、希望と異なる日付で手続きがされていた。
- 契約内容の変更をお願いしたが、変更後の保険料について詳しい案内がなかった。

#### 3 保険金支払い業務に関するご不満

- 事故の担当者にドライブレコーダーの映像の確認状況についてLINEで問い合わせをしているが、連絡がない。
- 損害賠償金の提示額が記載された書類が送られてきたが、内容がよくわからない。

#### 4 新型コロナウイルスに関するご不満

- 事故の担当者あてに電話をしたら、「在宅勤務中なので後ほど連絡させる」と言われたが、まだ連絡がない。
- 新型コロナウイルス感染症による損害が補償される特約の案内がなかった。

- 感謝のお言葉もいただいています。保険代理店と社員はお客様からの言葉を励みにこれからもお客様に安心をご提供し、頼られるパートナーとなれるよう努めていきます。

#### [カスタマーセンターに寄せられた感謝の声の一例]

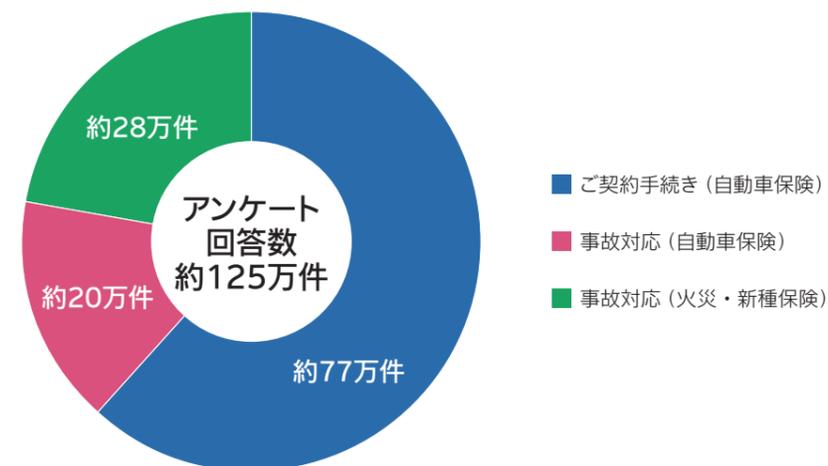
- 自賠責保険の件で問い合わせしましたが、とても親切丁寧で、感じの良い対応、そして、いろいろな気配りをいただき感謝しています。とても気分の良くなる一日になりました。
- 丁寧な対応とこちらへの気遣いがとても優しく、今までで一番丁寧な電話対応をしていただきました。気持ちの良い対応と心遣いをありがとうございました。
- 初めて電話をしましたが、とても分かりやすく説明していただき安心できました。契約内容の確認で不安だったので、ありがとうの気持ちでいっぱいです。

### 「お客様アンケート」の実施

「お客様の声・期待」を受け止めるために、保険代理店による契約手続きや当社の事故対応サービスに関する「お客様アンケート」を実施しています。

はがきやインターネット、LINE、SMS（ショートメッセージサービス）でお客様からご回答をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。

#### 回答数



アンケート	回答数
ご契約手続き(自動車保険)	771,896
事故対応(自動車保険)	201,738
事故対応(火災・新種保険)	278,114
合計	1,251,748

#### [アンケートに寄せられたご不満の声の一例]

- 以前は契約の更新時にフォローがあったが、時代なのか何の提案もない。
- 更新の案内が届いてから、更新の手続きの電話が来るまでかなり待った。

#### [アンケートに寄せられた感謝の声の一例]

- 契約の更新でいくつか分からないことがありましたが、丁寧に教えてくれました。
- 親身になってくれて、説明も分かりやすく、何度も連絡をくれたので、安心感を持つことができました。知人にも紹介の機会があれば教えてあげたい。
- 事故があったことで動揺してとても不安でしたが、寄り添った話をしてくれたのでとても心強かったです。電話だけでなくLINEでもやり取りができたので、自分のタイミングで連絡ができて良かったです。

## 方針 2 お客さまの声を活かした品質向上

### お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

**改善 1** 【お客さまの声】  
電気自動車が燃料切れ（電池切れ）になったが、ガソリン車と異なり現地での充電ができないと言われたため自動車を運搬した。運搬費用を補償して欲しい。

#### 【改善内容】

契約自動車が以下のいずれかに該当する場合は、その場での充電・燃料補給が困難であることから、充電または燃料補給が可能な場所までのレッカーけん引費用をロードアシスタンス特約の対象としてお支払いできるように改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

- ①電気自動車
- ②燃料電池自動車、圧縮天然ガス自動車、液化石油ガス自動車等の所定の場所以外での補給が困難な燃料のみにより走行する自動車

**改善 2** 【お客さまの声】  
近隣のレンタカーが枯渇しており代車を借りることができないため、代替の交通手段としてタクシーを利用した場合も代車費用を支払って欲しい。

#### 【改善内容】

代車費用における「代替の交通手段としてタクシー、バスまたは電車等を利用するために要した費用」については、台風、竜巻、洪水、高潮その他異常な自然現象の影響によりレンタカーを借りられない場合等に限り支払対象としていました。これを、被保険者が事前に当社に通知し当社が認めた場合は、自然災害の有無にかかわらず対象とするよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

**改善 3** 【お客さまの声】  
安全運転教育費用特約で対象となる安全運転教育の補償範囲を広げて欲しい。

#### 【改善内容】

安全運転教育費用特約の補償対象とする安全運転教育を「道路交通法に定める指定自動車教習所等の機関が行うもの」と規定していましたが、指定自動車教習所等以外であっても、当社の同意を得て運転者に受けさせる教育を安全運転教育の対象とするよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

**改善 4** 【お客さまの声】  
運転技術を反映した保険料体系となっている走行特性割引を適用する条件を拡大して欲しい。

#### 【改善内容】

走行特性割引の適用のために付帯する「保険料算出に関する特約（運転特性反映型）」の付帯条件にコネクティッドカー\*を追加し、当社が指定する車載機が搭載されており、走行情報等を当社に提供することにお客さまが同意している場合に任意で付帯できるよう改定しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

\*コネクティッドカーはP.23をご覧ください。

### お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

**改善 5** 【お客さまの声】  
消防団員のマイカーを災害活動に使用している間の事故は、消防団員のマイカーで加入している自動車保険を使用することになっているが、消防団を管理する市町村で加入する保険で補償して欲しい。

#### 【改善内容】

消防団を管理する市町村を記名被保険者とし、消防団員が所有する自動車を災害活動に使用している間の自動車リスクを包括的に補償する「消防団災害活動用自動車保険特約（優先払型）」【別名：地域防災を支える保険】を新たに作りしました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

**改善 6** 【お客さまの声】  
鹿・猪と衝突する事故が増加しているが、動物との衝突は運転者に過失が少ないことが多いため、少しの保険料負担で補償してもらいたい。また、あて逃げ被害事故も同様に少しの保険料負担で補償して欲しい。

#### 【改善内容】

車対車事故・限定危険特約の補償に「動物との衝突または接触事故」「あて逃げ被害事故」を、車両限定危険特約の補償に「動物との衝突または接触事故」を追加しました。（2022年1月1日以降のご契約が対象です。）

**改善 7** 【お客さまの声】  
「つながるドラレコDriving!」の端末について以下のご要望をいただきました。  
●あおり運転対策等で、リアカメラを提供して欲しい。 ●液晶・通話機能が欲しい。  
●録画の画質を良くして欲しい。 ●起動時間が遅い。

#### 【改善内容】

- (1) 端末の刷新  
フルハイビジョンの映像で夜間や雨天時であっても信号の色やナンバープレートなどの証拠を高精度に記録します。前方カメラと同様にフルハイビジョンを備えたリアカメラをオプションで購入していただくことで、あおり運転や後方からの事故を記録することが可能となります。
- (2) もしもの時の事故対応サポート  
端末が強い衝撃を検知、または手動で緊急ボタンを押下した際、事前に登録したご家族、保険代理店に自動で通知がいくことに加えて、端末に備えた音声通話機能を通じてオペレーターと直接通話ができます。また、オペレーターを通じて全国2,400か所で待機するALSOKのガードマンを24時間いつでも事故現場へかけつけ手配することや、お客さまとの通話内容と位置情報に基づき株式会社日本緊急通報サービス「HELPNET」と連携し、消防・警察へ連絡、救急車両等の出動を要請することができます。  
※「つながるドラレコDriving!」はP.15をご覧ください。

**改善 8** 【お客さまの声】  
「自動車保険『更新』のご案内」にパンフレットが同封されておらず、契約の更新時に特約等補償内容について十分な検討ができない。

#### 【改善内容】

「自動車保険『更新』のご案内」封筒にパンフレットの二次元コードを印字し、商品内容をお客さまが確認できるようにしました。  
※「みんなの声BOX（P.13参照）」に提案された事例です。



## 方針 2 お客様の声を活かした品質向上

### お客さまからいただいた声を起点に改善した事例

改善  
9

#### 【お客さまの声】

賠償責任保険の書類に記載されている契約者名および契約者住所がカタカナ表記で見づらい。

#### 【改善内容】

カタカナ表記されていた保険証券、更改申込書の契約者名および契約者住所を漢字表記に修正しました。(一部の契約を除く)

※「みんなの声BOX (P.13参照)」に提案された事例です。

改善  
10

#### 【お客さまの声】

公式ウェブサイトの「臨時費用保険金とは」にある「災害で損害を受けたホテルに宿泊。このような出費をカバーするのが、臨時費用保険金です。」の記載が分かりづらい。

#### 【改善内容】

文言や支払われる事例も含め記載を修正しました。

※「みんなの声BOX (P.13参照)」に提案された事例です。

思わぬ出費に自由に使っていただけるのが、臨時費用保険金です。

災害や事故などで損害を受けた場合、保険の対象となっている建物や家財の修理費用とは別に費用がかかってしまうことはよくあります。例えば火事でお住まいが焼けてしまった場合、お住まいの建て替え費用だけでなく、引越費用や家財を一時的にトランクルームへ保管するなどの費用が必要になるかもしれません。そういった臨時に出費する費用に、自由にお使いいただけるのが、臨時費用保険金です。

改善  
11

#### 【お客さまの声】

「乗るピタ! (時間単位型自動車保険)」で、契約のたびに自動車情報、免許証番号、払込情報 (クレジットカード番号) を入れ直すのは面倒だ。

#### 【改善内容】

過去に「乗るピタ!」にご契約いただいたことのあるお客さまであれば、前回のご契約の運転者情報、自動車情報をワンクリックで取り込むことができ、ご入力のお手間を大幅に削減することが可能になりました。

※「VOCミーティング (P.14参照)」による改善事例です。

### みんなの声BOX

みんなの声BOXは、社員および保険代理店がお客さま視点で問題意識や創意工夫の意欲を持ち、徹底してお客さまの立場に立って考えた改善を提案する仕組みです。提案内容については、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門で検討するだけでなく、提案した当事者以外が当該提案内容に「👍 いいね」で投票して賛同を示したり、提案に対するコメントを入力することができるため、現場と本社部門とのコミュニケーションツールとしても活用しています。

### VOC (Voice of Customer) ミーティングの実施

当社のカスタマーセンターに入る「お客さまの声」を当社の品質向上に反映させることを目的に、本社部門とカスタマーセンター部門が定期的にミーティングを行っています。カスタマーセンターの職員が、実際に寄せられたお客さまの声から気付いたことについて、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門に提案し、改善策を協議しています。「お客さまの声」を実際に聴くことで、徹底してお客さまの立場で考える社員の意識醸成にもつながっています。

カスタマーコミュニケーション企画部 秋田カスタマーセンター室 芦原 葉子

VOCミーティングでは、「お客さまの声 (音声)」を聴きながら「徹底してお客さまの立場に立ち、お客さまがWellbeing\*になるために会社として何ができるか、今できる事はないか」を考えて取り組んできました。

お客さまの声を起点として、本社部門と一体となり、カスタマーセンターの知見を活用しながら改善に向けて取り組んでこられたことが、センターのメンバーのモチベーション向上にもつながっています。

※「Innovation for Wellbeing」は当社のブランドスローガンです。



リテール商品業務部 未来革新グループ 櫻井 晃司

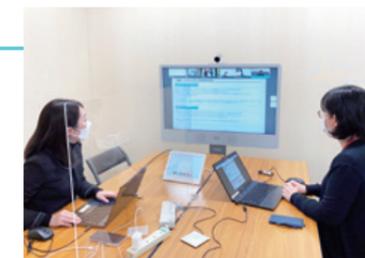
私が所属する部署は、主に自動車保険の商品開発、営業推進を行っており、保険証券やパンフレットといったお客さまがご覧になる印刷物の管理も行っています。VOCミーティングの場でお客さまからの入電を実際に確認しながら、「なぜこのようなお声をいただいたのか」徹底的に議論することによってサービス改善を図っています。またこの取組みを重ねることによって、日常業務においても「お客さまの視点ですべての価値判断を行う」ことを常に心がけることができていると感じています。



### 社外モニター制度

お客さまにご提供している商品・サービスなどについて、消費者問題の専門家である消費生活相談員の方々と会議を開催しています。お客さま視点でさまざまなご意見をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。また、本制度を利用することで社員の「お客さま視点」のさらなる醸成にもつながっています。

2021年度実施回数：5回 議題：7件



〈会議の様子〉

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 丹羽 典明 氏

損害保険というのは、一般に市販されている商品とは違い、使ったり食したりしてすぐにその商品の良し悪しが分かるものではありません。そのために事前にお客さまへの情報をどれだけ分かりやすく伝えることができるかが大切になります。また契約された方々が事故等に遭った際に手厚くフォローするのも重要な使命となります。本会議では消費者の手元に届けられる情報や事故遭遇での手順などについて、すべて消費者に分かりやすい内容であるか、また情報の配信は適切かなどを議論してまいりました。議題に対して私共は消費者目線で時には厳しい意見を申し上げたこともございましたが、担当の方々には耳を傾けて頂き、多くの提案をすることができたと思います。また議題についても担当者の方々の「より良くしたい」という熱意を強く感じる事ができました。今後も消費者視点に立った事業活動を進めることを願っております。

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 北出 千鶴子 氏

本会議では、毎回、消費者目線での発言を受け止めようとする社員の皆さまの真摯な姿勢が強く印象に残ります。また、「どうしたらお客さまに寄り添えるか」という「お客さま本位」の熱い思いも感じ取れます。昨今の自然災害や感染症等により、保険に対する関心が高まっている中、今後も社会の変化に柔軟に対応し、安心・安全な生活を支える商品やサービスの提供を期待しています。