

方針 3 商品・サービス等の開発・販売・管理

① お客さまニーズに対応した商品・サービス等の開発

● 移動リスクを補償する保険「UGOKU（移動の保険）」の販売開始（2021年6月）

近年、CASE※1やMaaS※2に代表されるモビリティ産業構造およびビジネスモデルの大きな変革により、「自動車から使用へ」という、お客さまの移動に対する価値観や行動の変化が加速しています。

自動車保険では、お客さまの日常生活での他人への賠償責任やご自身のケガの補償など、運転中以外の補償もご提供してきましたが、「自動車保険を解約しても、日常生活に必要な補償は残したい」といったお客さまの声もいただいていたことから、当社は、運転中以外の移動中のリスクを幅広く補償し、安心・安全な移動を支援する新商品を開発しました。

「UGOKU」は、ご家族全員の他人への賠償や交通乗用具搭乗中のケガなど、日常生活にかかわるリスクを幅広く補償します。「自分の保険で、子どもまで対象になるのが良い」「日常に必要な補償がまとまっていて分かりやすい」といったお客さまの声をいただいています。



※1 CASEとは、Connected（つながる）、Autonomous（自動運転）、Share（共有）、Electric（電動化）の頭文字をとったものです。
※2 MaaSとは、Mobility as a Service（移動のサービス化）の頭文字をとったものです。

● つながるドラレコ 通信機能付きドライブレコーダーを活用した安全運転支援サービス「Driving!」リニューアル（2021年9月）

ドライブレコーダーは、昨今のあおり運転事故などにより、一般車両への普及も急速に進んでいます。当社は、2018年に個人向け安全運転支援サービス「Driving!」の提供を開始して以来、事故のない社会の実現に向けて取り組んできました。サービス提供開始前後を比較すると、事故削減の効果があることも判明しており、「高齢ドライバーによる事故の増加」や「あおり運転」といった社会課題の解決に加え、ドライブレコーダーの映像を保険会社の事故対応に活用することで、事故解決におけるお客さまの納得感の向上および事故解決の迅速化にも寄与しています。「Driving!」のリニューアルにあたり、端末本体に音声通話機能、Wi-Fi※通信機能を備えた新しいサービスを提供します。万が一の際には、端末本体から直接、当社のオペレーターとつながり、必要に応じて「ALSOKかけつけ安心サービス」を手配するなど最適なサポートを提供します。また、日常の運転時には前方衝突警告などの4つの安全運転サポート機能を備え、運転後には充実したセルフメンテナンス機能でお客さまへのさらなる安心・安全の提供と、事故が起こらない社会づくりに貢献します。



※Wi-Fiは「Wi-Fi Alliance」の登録商標です。

① お客さまニーズに対応した商品・サービス等の開発

● スマホでピタッと充実保険「入院パスポート」の販売開始（2021年6月）

当社は、約1万人の入院時の不安の声を集め、その不安を解消するために実費型医療保険「入院パスポート」を開発しました。

将来の予測不能な入院の治療費を不足なく実費型で補償するだけでなく、入院前にお受け取りいただける入院準備保険金、入院されたご本人や看病されるご家族の負担軽減を目的とした入院時選べるサポート等、入院前から退院後まで安心をご提供し、治療に専念できる補償内容となっています。また、保険金のご請求は、病院から発行される領収証等をスマートフォンで撮影・送信することで、最短30分・原則24時間以内で保険金をお受け取りいただけます。

入院時の不安の声

近年、医療技術の進歩などにより「入院日数」が短くなる一方、「入院1日あたりの治療費」は増加傾向にあります。このような環境変化を背景に、入院に関するお客さまの声を直接ヒアリングし、お客さまが求めているものは何かを検討してきました。ヒアリングの中から、「入院の準備のために必要なものが意外と多く出費がかさむ」「入院した際に、家事の負担や子供の世話など、残された家族の生活に負担がかかる」「これまでの『入院日数に連動した保険』では、将来入院したときの補償が足りるか分からない」といったお客さまの声に着目しました。



● 「不妊治療と仕事の両立支援プラン」の販売（2022年4月）

日本では、晩婚化、晩産化などを背景に不妊治療を受ける夫婦が増加し、2015年の調査では、5.5組に1組*の夫婦が不妊の検査や治療を経験しています。高額な費用がかかる不妊治療（体外受精、顕微授精等）については、2022年4月から公的医療保険の適用対象となり、多くの方にとって治療が受けやすい環境になるものの、依然として経済的負担は発生します。このような経済的負担を軽減するために、不妊治療を受けている従業員およびその配偶者を企業等が福利厚生として金銭面で支える際の下支え商品として、当社は企業等を対象に「不妊治療と仕事の両立支援プラン」を販売しました。福利厚生の充実は、企業等における働き手の確保の観点でも重要であり、多様な働き方を推進する企業等の従業員の福利厚生を下支えする商品、サービスの1つとして、「不妊治療と仕事の両立支援プラン」の普及に努めることにより、従業員が働きやすい社会の実現を後押ししていきます。

*「不妊治療を受けながら働き続けられる職場づくりのためのマニュアル」（厚生労働省）参照

〈商品販売後の検証〉

商品販売前のリスクアセスメントにより、常に化する内外環境を踏まえ、適切な保険募集、適正な保険金のお支払い、お客さまに提供するサービス品質への影響などのリスクを網羅的に洗い出しています。そして、対策を講じるとともに、商品販売後に「お客さまの声」を定期的に分析するなどして、商品の適切性を検証し、お客さまニーズをさらに反映できるよう、取り組んでいます。

② 重要な情報の分かりやすい提供

〈分かりやすいパンフレット等の提供〉

個人向けの主力商品である「THE クルマの保険」「THE すまいの保険」「THE カラダの保険」のパンフレットは、UCDAの「見やすいデザイン」認証[※]を取得しています。



THE クルマの保険

THE すまいの保険

THE カラダの保険

※UCDA（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）が定める情報コミュニケーションにおける「分かりやすさ」を評価するための基準（情報量、文字、色彩設計等）をクリアすることにより得られる認証です。

〈高齢者・障がい者への配慮〉

1. 保険販売マニュアルによる周知

ご高齢のお客さまには、商品・サービスなどをご理解いただけるように、理解度や判断力を確認するなどの保険販売方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するよう努めています。

障がいのあるお客さまには「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえ、障がいの状態に応じた必要かつ合理的な配慮ができるよう、保険販売方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するよう努めています。

2. 社員・保険代理店への意識醸成

- 2016年度に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえて、外部機関の監修のもと、社員・代理店向けに「障害者差別解消法対応ハンドブック」を作成し、研修等で活用しています。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止などを踏まえた新たな生活様式の浸透による非対面での保険契約手続き等への対応として、同ハンドブックに留意すべきポイント等を追加するとともに、障害者週間[※]の12月7日に外部講師による社員向けオンライン研修を実施しました。

※障害者基本法第9条第2項により12月3日から12月9日までの1週間を障害者週間と定めています。

研修に参加した社員の声（アンケートより抜粋）

- 障がいのある方への対応のポイントや、合理的配慮の具体例を学ぶことができた。
- 職場メンバーに聴覚障がいをお持ちの方がおり、一緒に働いていくうえでの配慮を知る機会となった。
- 法律だからというのではなく、一人ひとりがお互いに相手に対する思いやりをもって行動をおこしていく世の中になっていけばいいなと思った。

② 重要な情報の分かりやすい提供

3. 聴覚・発話障がいをお持ちの方へのサービス

- (1) 2020年12月1日に施行された「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づく「電話リレーサービス」の提供が2021年7月1日から開始されることを踏まえ、社内のルール等を整理し、全社への周知を図りました。

「電話リレーサービス」の詳細は、以下の総務省ホームページをご覧ください。
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html



- (2) 当社は、2017年9月、業界で初めて手話通訳事業者と連携したテレビ電話を通じた手話や文字チャットによる事故受付を開始しました。2020年6月からは、事故受付からその後の事故の対応まで本サービスを拡大しました。聴覚・発話障がいを持つお客さまからは「思わぬ交通事故で動揺している中、保険会社への連絡時の手間や不安感が払しょくされた」などの声をいただいています。今後も、さまざまな社会環境の変化等に対応すべく、あらゆる人に安心・安全をお届けするためのサービスの提供を目指します。



当社の「手話通訳サービス」の詳細は、当社公式ウェブサイトの特設サイトをご覧ください。
<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/accontact/contents3/>



4. 高齢者の運転寿命延伸を支援する「運転シミュレーター」

当社と株式会社セガ・ロジスティクスサービスは高齢者の事故の削減を目的として、運転に関する認知機能や運転技能を診断・トレーニングできる機能を備えた「運転シミュレーター」を共同で開発し、2020年3月から提供しています。昨今の高齢ドライバーによる事故の増加を背景に、2022年5月13日から改正道路交通法が施行され、サポートカー限定免許の導入や運転免許更新時に一定の違反歴がある75歳以上の方は運転技能検査が必要となるなど、高齢者の事故の削減が重要な課題となっています。事故を未然に防ぐためには、運転者自身が運転に関する認知機能や運転技能の状態を把握し、機能維持や技術向上のトレーニングを行うことで、健康で安全に運転できる状態を維持していくことが重要といえます。高齢者の事故削減に向けて運転シミュレーターを多くの方々にご利用いただくことで事故の削減と安全なクルマ社会の実現を目指しています。



3 お客さまに最適な商品・サービス等の提供

〈非対面による保険手続きの強化〉

新たな生活様式の浸透によるお客さまニーズを踏まえ、非対面募集を可能とする保険商品や契約手続きを拡充し、お客さまのご希望に応じた対応を可能としています。

保険募集時には、電話・オンライン会議システム・メール等を活用し、非対面での分かりやすい説明・手続きを強化しています。

また、非対面の保険募集方法に関するマニュアルを策定し、保険代理店のさらなる品質向上を図っています。

オンライン会議システムを利用した非対面募集

保険代理店・お客さま双方の画面上で手続き画面を共有し、お互いの顔を見ながら手続きができます。

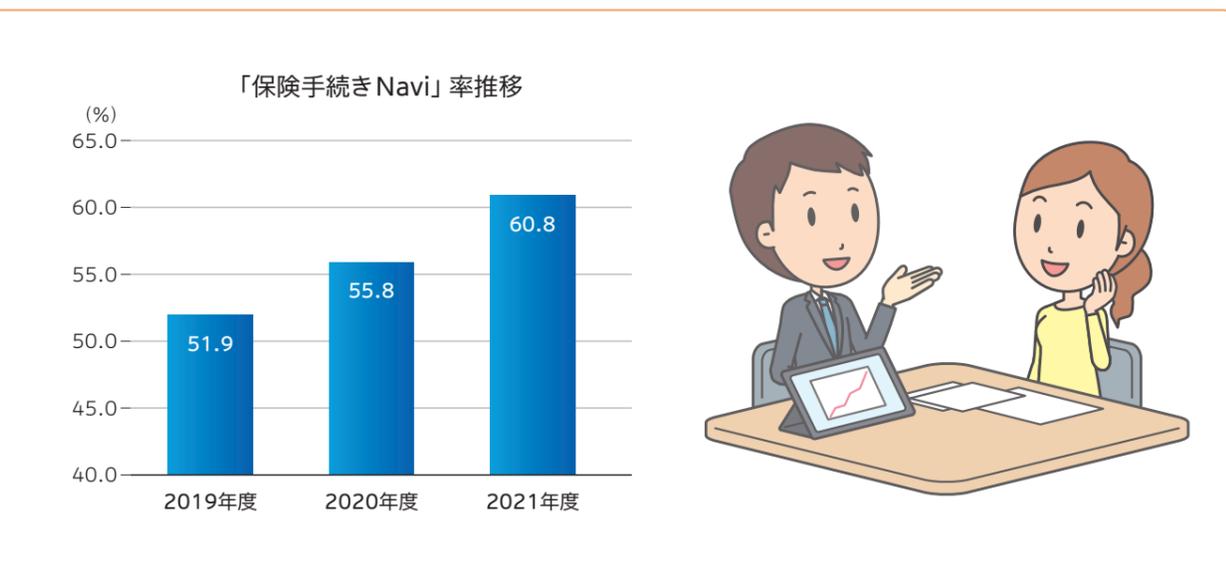


〈「保険手続きNavi」の推進〉

重要事項等の説明やお客さまのご意向等を確認したうえでご提案するために、パソコン・タブレット端末を活用した「保険手続きNavi」での保険募集を推進しています。

パソコン・タブレットの画面を利用して、お客さまに契約内容をビジュアルで分かりやすく説明するとともに、お客さまに寄り添う行動を目指し、保険代理店のさらなるお客さま視点での品質向上を図っています。

※対面・非対面にかかわらず、「保険手続きNavi」での保険募集を推進しています。



3 お客さまに最適な商品・サービス等の提供

〈カスタマーセンターによるサポートの充実〉

カスタマーセンター（電話）

お客さまからの各種保険に関するご相談・お問い合わせに迅速に対応できるよう、自動音声案内の導入など、お待たせすることなく電話がつながる体制の構築に向けて取り組んでいます。

また、対応品質の向上を目的に、AIや音声認識技術を活用した「アドバイザー自動知識支援システム」や「音声認識自動受付システム」等を導入しています。

オンラインカスタマーセンター（WEB）

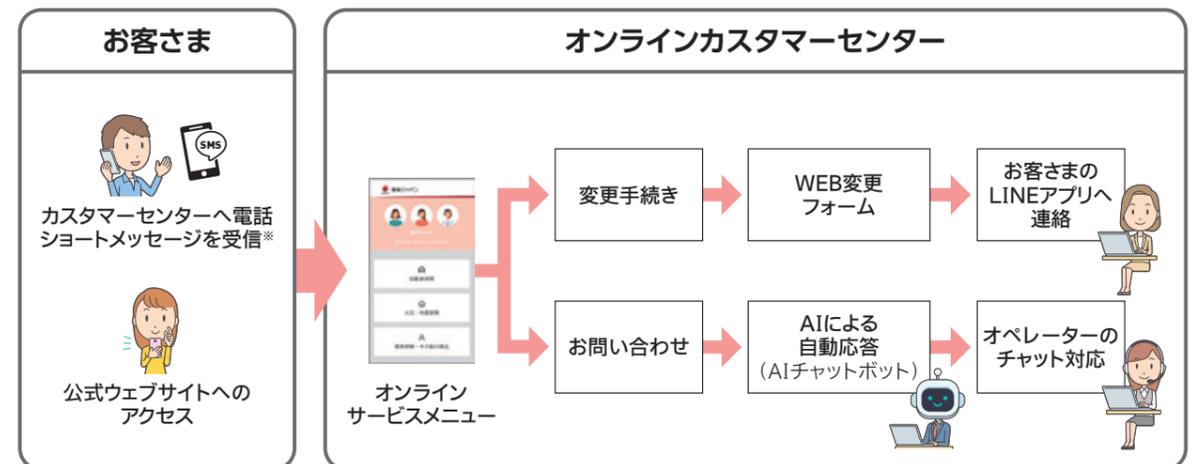
オンライン上で契約内容の主な変更手続きやお問い合わせが完結できる「オンラインカスタマーセンター」を導入しています。

(1) WEB変更フォームでの変更受付、LINEへのご連絡

主な変更手続きについて、WEB変更フォームで受付を行っています。また受付後に当社からお客さまへの追加確認が必要な場合も、LINEを通じてご連絡する仕組みを導入し、これらによりオンライン上で主な変更手続きを完結していただけるようになりました。

(2) AIチャットボット（自動応答）およびオペレーターによるチャットでのお問い合わせ対応

公式ウェブサイト上のAIによる自動応答サービス（AIチャットボット）を設置するとともに、AIチャットボットでの回答が不十分な場合はAIに代わりオペレーターがチャット上で対応します。



※オンラインでの対応をご希望のお客さまには、サービスメニューのURLを記載したショートメッセージをスマートフォンにお送りします。