

方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

自然災害時のご不安のいち早い解消

広域自然災害に対する取組み

2022年3月16日、福島県沖を震源とするマグニチュード7.4の地震が発生しました。最大震度6強の揺れを観測した宮城県と福島県では断水や停電が続いた地域があったほか、一部区間で不通となった東北新幹線は全線で運転を再開するまでにおよそ1か月を要するなど、交通機関にも影響が出ました。同地域では前年2月13日にもほぼ同規模の地震が発生しており、早い段階から被害が拡大することが予想され、速やかに現地宮城県と福島県の2か所に災害対策本部を設置しました。



損害調査の推進

短い期間で2度の大規模地震に見舞われたことから、家屋の損害調査が複雑化する可能性が考えられたため、実際に現地に赴いて損害状況を精査し、お客さまへ丁寧にご説明する必要がありました。また、被害が広範囲に及んでいるため宮城県内および福島県内に複数の拠点を設け、全国から社員を災害対応要員として派遣しました。



損害調査を行った社員の声

勤務地の大阪から応援社員として被災地の宮城県に入り、お客さまのご自宅を訪問して被害状況を確認する業務に携わりました。派遣されたのは2年連続で地震の被害を受けた地域であったため、より丁寧な調査や分かりやすい説明が必要でしたが、そのポイントについてはお客さまとの対話から学ぶことも多く、災害対策本部の仲間とその学びを共有しながら次の日の業務に活かしていくという日々でした。今後の災害対応においてもお客さまのお力になれるよう「記録を残す」「記憶を残す」を合言葉にお客さまと向き合う時間を過ごしましたが、被災され大変な状況のなかでも笑顔で感謝の言葉を掛けてくださるお客さまに元気をいただき、保険会社の使命をあらためて実感できる経験となりました。



大阪北支店 梅田支社 浦山 由紀

早期お支払いに向けて

被災されたお客さまに1日でも早く保険金をお届けするため、これまでは現地災害対策本部で行ってきた「損害調査のためのお客さま訪問ポイント業務」を全国の部署にも分散して対応を促進しました。また、保険金の請求書類一式に不備がないかの事前点検についても全国で分散対応を行い、お支払いの体制を強化するなど全社一丸となって災害対応に取り組みました。



災害対応を行った社員の声

地震保険は修繕のための見積もり費用が対象となる保険ではないため、丁寧な説明を心掛けました。お客さまの心のご負担を減らすことができると信じて、ご納得いただけるよう説明の仕方を工夫したり、お客さまのお話をしっかり傾聴するよう努めました。私が所属する部署では、防災・減災をテーマにした新規事業を検討していますが、今回の災害対応で実際に被災されたお客さまの対応を行い、よりお客さまに寄り添ったサービスをデザインしていきたいという使命感が増しました。

ビジネスデザイン戦略部 清野 文朗



保険金の迅速なお支払い

「SOMPOらくらくスマート請求」開始によるお客さまニーズへの幅広い対応

当社では2020年8月から、傷害保険の保険金請求において、LINEで自動応答機能がお客さまの請求手続きのナビゲートを行う「SOMPOらくらくスマート請求」を開始し、24時間365日、お客さまのご都合にあわせて保険金の請求手続きが行えるサービスを提供しています。このたび、国内初の試みとして（2021年10月当社調べ）、迅速な保険金の支払いを実現するため、事故状況等の入力内容からAIが保険金支払可否を判断するシステムの導入に着手しました。これらを組み合わせることにより、将来的に、ご請求内容によっては最短30分での手続き完了が可能となります。

事故に遭われたお客さまに一層の安心をお届けするため、今後もさまざまなデジタル技術を積極的に導入し、これまでにない革新的かつ高品質な事故対応サービスを提供していきます。



方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

お客さまを想う「SCクレド」の実践

クレドマイスター制度

当社では一人ひとりのお客さまに接する保険金支払い部門の職員の「心のあり方」「行動のあり方」を明確にした行動指針を「SCクレド」としてまとめており、毎年、徹底したお客さま志向による最高品質のサービス提供ができる人材を「クレドマイスター」として認定しています。2022年3月末時点の認定数は延べ4,189名（前年度より737人増）となっており、クレドマイスターの対応スキルを社内でも共有することで、全社的にお客さま対応の向上に継続的に取り組んでいます。

クレドマイスター認定社員の声

お客さまにとって非日常である「事故」は、お一人おひとりに合わせたオーダーメイドの対応が理想です。私たちはお客さまの言葉を受け止め、真意を読み取り、最善の対応ができるよう日々研鑽していく必要があります。また、私たちがチームで助け合って対応することで、より多くのお客さまに向き合うことができます。「SCクレド」はお客さまはもちろん、保険代理店やともに働く仲間など全ての人に対する心構えにも通じます。クレドマイスターに認定されることは誇りですが、その名に恥じないよう『すべてはお客さまのために』これからも真心を込めた言動を心掛けていきたいと思っております。



クレドマイスター最多回数（累積7回）認定者
中国保険金サービス第二部 倉敷保険金サービス課 平松 綾

事故発生時のご不安のいち早い解決

次世代ロードサービスシステムの開発

近年のデジタル化の加速により、自動車業界においてもコネクティッドカー*やスマートフォン等のデジタルデバイスを接点とした顧客体験の向上が求められています。当社と株式会社プライムアシスタンスは、万が一の事故の際に優れたロードサービスの提供を実現すべく、2021年10月から次世代ロードサービスシステムの実証実験をスタートしました。手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは損害保険業界初めての導入となります。

*コネクティッドカーとは、ICT端末としての機能を有する車両のことをいいます。センサーにより取得した車両の状態や周辺の状況を送信し、送られた情報を収集、分析することができます。

〈画面イメージ〉



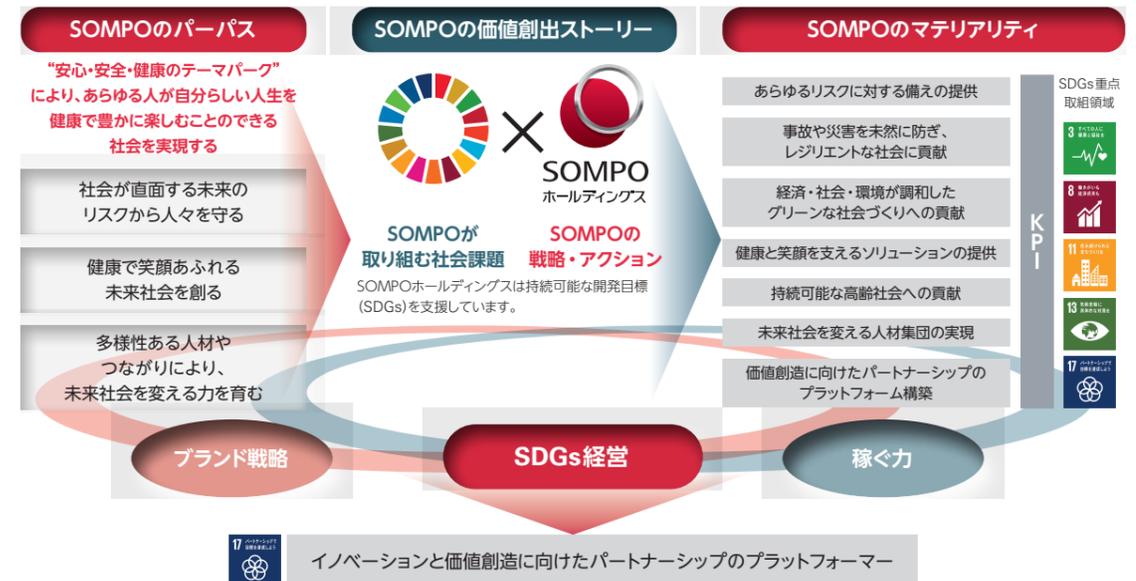
方針 5 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理態勢の構築

当社は、利益相反の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、また、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。

方針 6 企業としての社会的責任を果たす取組み

SDGsを始めとする社会課題の解決に貢献することを経営の主眼とし、多様なステークホルダーとの共創等により本業を通じて当社ならではの社会価値を創出し、お客さま価値を高めることを目指します。



当社は、SOMPOホールディングスの「SOMPOのパーパス」実現に向けて、取り組むべき経営上の重点課題(SOMPOのマテリアリティ)を策定しています。SOMPOのマテリアリティに基づく取組みを通じ、SDGs*の達成に向け取り組んでいます。

*2015年9月の国連サミットで採択された、2030年までに世界で達成すべき17の社会的課題に対する目標です。



SOMPOのマテリアリティ特定プロセスやKPI(重要業績評価指標)、重点課題取組みの詳細は、公式ウェブサイト掲載の「サステナビリティレポート」をご覧ください。<https://www.sompo-hd.com/csr/communications/report/>

2021年度に実施した「SOMPOのマテリアリティ(重点課題)」の主な取組み

重点課題 1 あらゆるリスクに対する備えの提供

床上浸水時の保険金自動算定サービス「SOMPO水災サポート」

当社は、火災保険の床上浸水による事故の保険金請求において、お客さまがスマートフォンで撮影された被害状況をもとに、お受け取りいただける保険金の概算を算出するサービス「SOMPO水災サポート」を、2020年10月から開始しています。AI技術の活用により、お客さまがスマートフォン上でペットボトルとともに撮影した被害箇所の画像データをもとに、浸水高の測定と概算の保険金を自動で算出し迅速に保険金をお支払いします。お客さまを取り巻く環境変化を踏まえ、保険金請求においてもデジタル活用による非対面の接点の拡充等、今後もお客さまのニーズに答える事故対応サービスを提供していきます。



〈「SOMPO水災サポート」利用イメージ〉