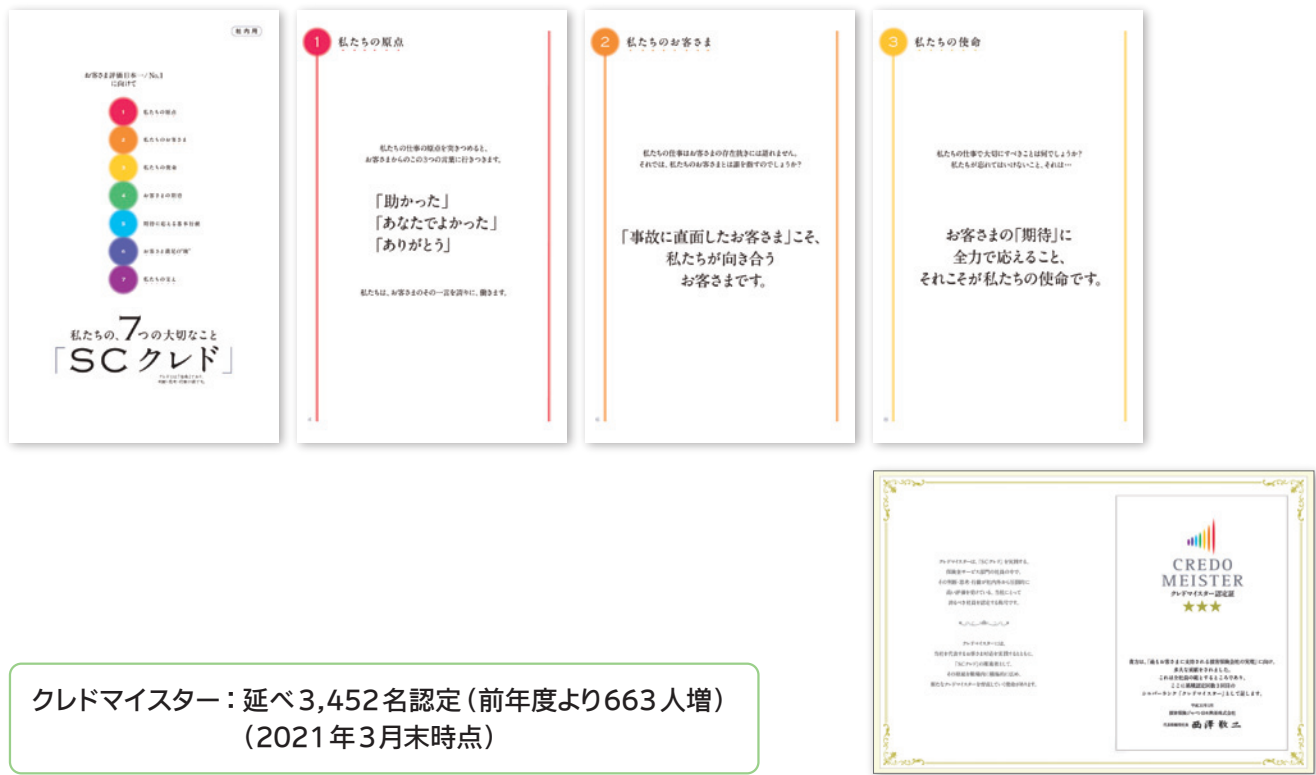


お客さまを想う「SCクレド」の実践

クレドマイスター制度

お客さまのお役に立ち、ご満足いただくために、お客さま対応に関する判断、思考、行動の指針を「SCクレド」としてまとめています。

「SCクレド」を実践し、お客さまから高い評価を得ている社員を「クレドマイスター」として認定し、その取組みを社内に共有することで、全体の事故対応力の向上に努めています。



「保険金が使える」と言って営業活動を行う業者に対する注意喚起チラシの同封を開始

2020年11月9日以降、当社から事故に遭われたお客さまにお送りする保険金請求書類に、日本損害保険協会作成の注意喚起チラシを同封しています。

住宅修理等に関し「保険が使える」と言って営業活動を行い、事故偽装や過大請求、高額な保険申請代行手数料を請求するなどの問題行為を行っている業者の活動が年々活発化しています。

お客さまがトラブルに巻き込まれるケースも増加しており、トラブルの内容は、「しつこい勧誘」「高額な保険金申請代行業務の手数料を請求され適切な修理ができなくなる」などが多く、お客さまに大きな被害が生じています。問題行為を行う業者によるトラブルからお客さまを保護するため、注意喚起を行い、勧誘に応じない環境の醸成に取り組んでいます。



保険金の迅速なお支払い

当社が2018年10月から開始した「LINEによる保険金請求サービス」では、スマートフォン上で保険金のご請求手続きができます。このたび以下のとおり新たな機能を追加しました。

傷害保険のチャットボットによる事故対応サービスの開始

2020年8月から、傷害保険の保険金請求で、自動応答機能（チャットボット）による事故対応サービス「SOMPOらくらくスマート請求」を開始しました。これにより、当社は、傷害保険について「24時間365日」お客さまのご都合にあわせて、最短30分で保険金の請求手続きができるサービスを提供します。

〈お客さま画面イメージ〉



床上浸水時の保険金自動算定サービスの開始

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月に開始しました。「SOMPO水災サポート」は、お客さまがスマートフォン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AIが浸水高さを判定し、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です。これにより、当社の調査担当者が訪問する必要がなくなるため、お客さまを長期間お待たせすることなく、迅速に保険金をお支払いすることが可能となりました。



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

当社は、お客さまに一日でも早く保険金をお届けするという強い使命感のもと、災害対策本部を設置し、営業部門・保険金支払い部門・本社部門から社員を派遣するなど、全社員が一丸となって保険金のお支払い業務を行いました。また、保険代理店と連携し、迅速に保険金をお支払いする体制を構築しました。

【令和2年7月豪雨】

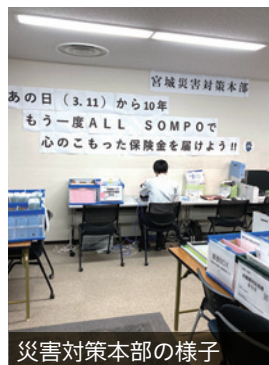
停滞した前線の影響で、暖かく非常に湿った空気が継続して流れ込み、特に九州地方、中部地方を中心に広い範囲で大雨となりました。河川氾濫の影響等で、各地で停電や断水等のライフラインへの被害や交通にも障害が発生し、住民生活に支障をきたしました。

【福島県沖地震・宮城県沖地震】

2月13日、福島県沖を震源とするマグニチュード7.3の地震が発生。宮城県、福島県で最大震度6強を観測し、住宅等の建物への被害や交通への影響が発生しました。また、3月20日には宮城県沖を震源とするマグニチュード6.9の地震が発生しました。



被害確認の様子



災害対策本部の様子



災害対策本部の様子

災害対応を行った社員の声

福島県沖地震で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、応援社員として建物の被害状況を確認する実地調査に携わりました。

応援期間中にも大きな余震が発生し、津波注意報が発令されるなど、お客さまも大変なご不安を抱えていたものと思います。

10年前の震災を思い出し、すぐに高台へ避難されたとのことのお話も伺いました。さらに新型コロナウイルス感染症の影響もあり、いつも以上に安心・安全への気配りが必要な状況でしたが、お客さまから「このような状況の中来てくれてありがとう」「本当に助けられました」と感謝の言葉を多くいただき、保険会社としての使命を全うできたものと実感しました。



ビジネスデザイン戦略部
尾方 洋之

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。