

**「お客さま本位の業務運営方針」の
取組み状況 経過報告（上半期報告）**

（2020年4月～2020年9月）

2020年12月

セゾン自動車火災保険株式会社

はじめに

当社は、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」を目指し、「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。本方針を踏まえた取組み結果を定期的に公開することで、取組みをより活性化させていきます。

目 次

- 1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告p.3
- 2. お客さまの声を受けて改善した取組みp.6
- 3. 安心をお届けするための取組みp.8
- 4. 便利をお届けするための取組みp.10

1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告

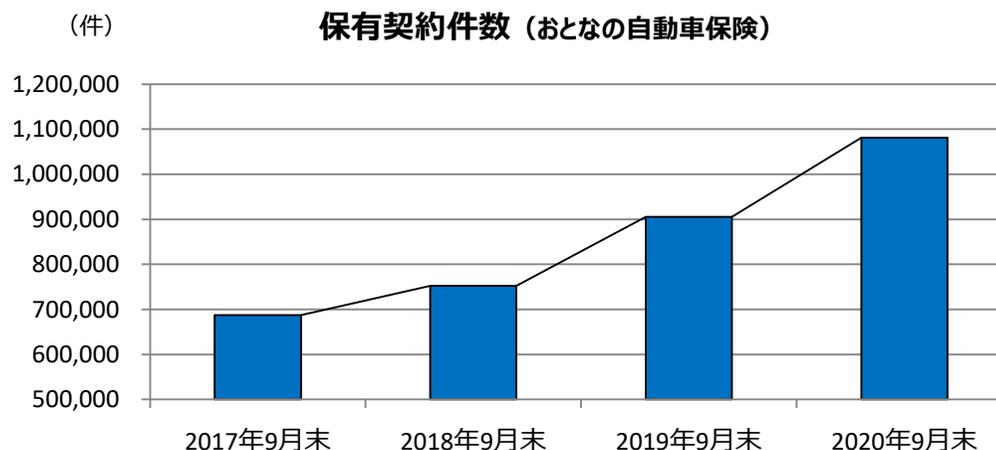
お客さまからの評価（保有契約件数・継続率）

当社の目指す姿である「お客さまから選ばれる保険会社」に向け、お客さまのご期待にお応えできているかを定量的にお示しする指標として、当社主力商品である「おとなの自動車保険」の「保有契約件数」および「継続率」を設定しています。

（1）「おとなの自動車保険」の保有契約件数

2020年3月末から66,523台（6.6%）増加し、2020年9月末で1,080,948台となりました。

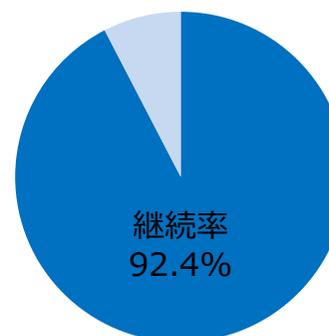
2011年3月の発売以来、多くのお客さまのご支持をいただき、保有契約件数が100万件（2020年3月末時点）を超えました。ご愛顧いただいているお客さまに改めて感謝申し上げます。



（2）「おとなの自動車保険」の継続率

「おとなの自動車保険」を満期までご契約いただいたお客さまのうち、92.4%のお客さまに、引き続きご契約をいただいています。

ご継続いただいた割合（おとなの自動車保険）



2020年4月～9月末実績

1. 「お客さま本位の業務運営方針」を踏まえた取組みの進捗報告

お客さまからの評価（NPSによる数値化）

「当社で契約をご継続されたお客さまからの評価（推奨度）」および「保険金を受け取られたお客さまからの評価（推奨度）」を、NPS※により数値化し、お客さま本位の業務運営方針に基づく取組みの成果・定着度を検証して、さらなる改善の取組みにつなげる参考指標として活用しています。

※NPSに関しては次ページを参照ください。

(1) 契約をご継続されたお客さま※からの評価の内訳

当社で契約をご継続されたお客さまからの評価（推奨度）は、1.5ポイントとなりました。

(NPS = 27.8% - 26.3% = 1.5ポイント)



※「おとなの自動車保険」を満期までご契約いただき、ご継続されたお客さま

2019年度上半期と比較し、2.9ポイント ↑

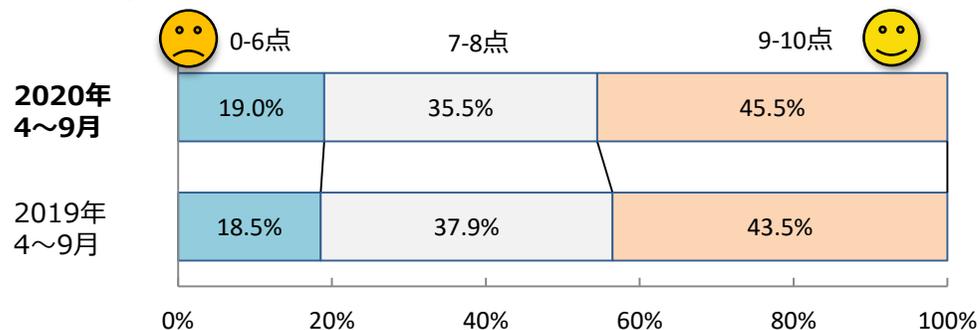
お客さまの目に触れる機会の多いWebサイトの改善や、お客さまと同じ画面を見ながらwebサポートができる画面共有ツールの導入などのデジタル技術を活用した高品質なサポート体制を構築したことが、お客さまに評価いただけたものと考えています。

引き続き、お客さまへ最適なサービス、サポートをご提供していきます。

(2) 保険金を受け取られたお客さまからの評価の内訳

保険金を受け取られたお客さまからの評価（推奨度）は、26.5ポイントとなりました。

(NPS = 45.5% - 19.0% = 26.5ポイント)



2019年度上半期と比較し、1.5ポイント ↑

コミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、事故対応経過のご報告を推進した結果、お客さまの利便性が向上し、ポイントが上昇したと考えています。

事故にあわれたお客さまにより一層「安心」をお届けできるよう、高品質な応対・サービスを目指していきます。

【ご参考】NPSについて

NPS（Net Promoter Score®）※とは、顧客ロイヤルティ（企業に対する愛着や信頼度）を測るための指標であり、「当社をご家族やご友人にお勧め（推奨）する可能性はどのくらいありますか」との質問に回答いただき、計測します。

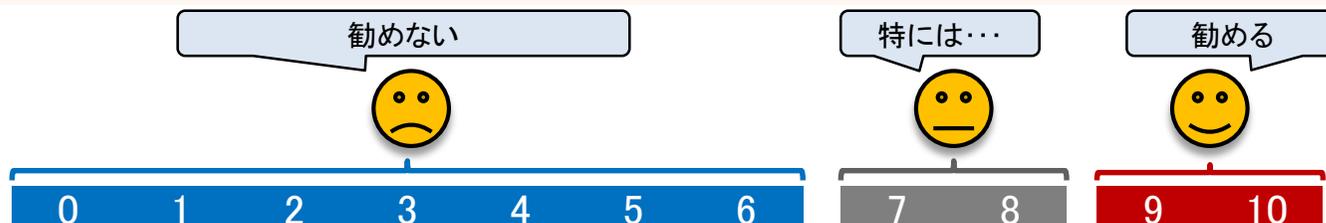
通常は、愛着や信頼がないかぎり推奨はしないため、高い評価を獲得するのは、顧客満足度を測るための一般的な質問である「満足しましたか」よりも困難とされています。

当社は、お客さまにご満足いただくことはもとより、さらに周囲の方に当社をおすすめいただける高いレベルのご評価をいただける体験をご提供できるよう、本方針に沿った取組みを進めてまいります。

※NPS®およびNet Promoter Score®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリクス・システムズの登録商標です。

《NPSの算出方法》

質問：「当社をご家族やご友人にお勧めする可能性はどのくらいありますか？ 0点(勧めない)～10点(勧める)でお答えください。」



10-9は推奨する立場、8-7は推奨も批判もしない受動的な立場、6以下は批判的な立場に分類し、NPS指標は「推奨する立場」の方の割合と「批判的な（推奨しない）立場」の方の割合の差分である、以下の式で算出されます。

$$\text{NPS} = \text{「10点・9点の回答者の割合(\%)」} - \text{「6点～0点の回答者の割合(\%)」}$$

分類上、6以下を批判的な立場とするものであり、回答者のすべてが「勧めない」との意思表示をしているわけではなく、肯定的なコメントも見られます。NPS指標は -100～+100の間で表示されます。

2. お客様の声を受けて改善した取組み

お客様の声にお応えするための態勢強化

お客様からいただいた声を基にそれぞれの所管部が方針や改善策を考え、それらに対して他部門が意見を出し合うプロセスにすることで、方針・改善策の適切性、実効性が向上しました。

■ 改善事例

改善事例① 支払い方法選択画面の変更 〔ご意見〕 支払い方法の選択画面がわかりづらい

保険料のお支払い方法の選択画面がわかりづらいとのご意見をいただいていた。今回、お支払い方法の入力項目ごとに説明画面を表示する仕様に変更しました。

改善事例② Webサイト操作支援ツールの導入 〔ご意見〕 Webサイトの操作を支援してほしい

Webサイトの操作を支援してほしいとのご意見をいただいていた。今回、お客様が実際にご覧になっている画面を当社側でも確認できる画面共有ツールを導入し、サポートできる仕組みを構築しました。

おとなの自動車保険

お手続き案内 | ご契約者情報の入力 | 記名被保険者・お車の入力 | 重要事項のご確認 | 内容確認と意向確認 | 保険料支払い方法の選択 | 契約手続き完了

ページID: 1.7

保険料支払い方法の選択

困ったらお気軽にお電話ください! **0120-163-028** [受付時間] 9:00~17:30(年末年始は除く)

お支払い方法をお選びください。
ご契約手続き完了後は、お支払い方法を変更することはできません。お間違えのないようにお選びください。

- クレジットカード (保険料一括払) **110,260 円**
- クレジットカード (保険料分割払) **116,400 円** (9,700円×12回払い)
- コンビニ・郵便局 (払込票払) **110,260 円**

お支払い回数をお選びください。 1回払い 2回払い リボ払い

おとなの自動車保険

マイページログイン

パスワードを忘れた方はこちら

パスワードをお忘れの方はこちら

パスワードをお忘れの方はこちら

パスワードをお忘れの方はこちら

パスワードをお忘れの方はこちら

パスワードをお忘れの方はこちら

お客さまから寄せられた声について

- 2020年4月から9月末までの間に、お客さまからお寄せいただいた声のうち、当社で苦情に該当すると判断した件数は、前年上半期（1,169件）より308件減少し、861件となりました。また、発生率※は、0.04ポイント減少し0.07%となっています。

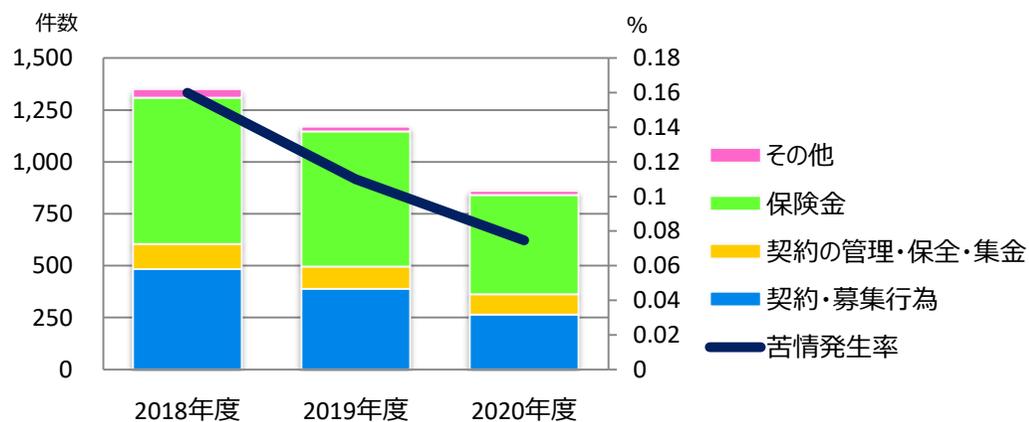
※発生率 = 苦情受付件数 ÷ 保有契約件数

苦情発生件数一覧表（上半期推移）

単位:件数

項目	2018年度	2019年度	2020年度
契約・募集行為	483	389	265
契約の管理・保全・集金	121	106	98
保険金	705	652	477
その他	41	22	21
合計	1,350	1,169	861

苦情発生件数・発生率の推移（上半期推移）



3. 安心をお届けするための取組み

- すべてのお客さまの利便性向上を目的に、様々なサービスをご提供しています。今後もより一層安心していただけるよう、サービス向上に努めていきます。

「手話・筆談通訳サービス」の提供開始

耳や言葉の不自由なお客さまに安心してご連絡いただけるよう、ご契約に関するお問い合わせや事故発生・対応時のご連絡における「手話・筆談通訳サービス」の提供を開始しました。



※通訳サービスは当社が委託している株式会社プラスヴォイスが管理・運営しています。

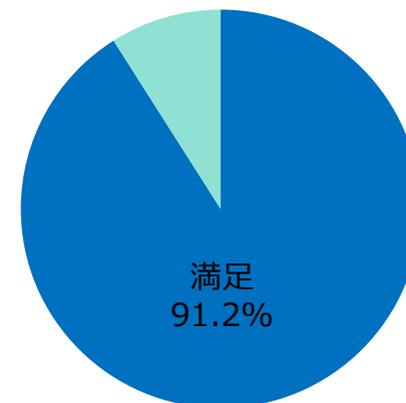
- 万一の事故の際、いち早くお客さまに「安心」をお届けすることが、保険会社としての使命と考えています。お客さまの声を真摯に受け止め、常に前進していくように努めていきます。

お客さまからの評価（事故対応満足度）

当社の事故対応にご満足いただけたかどうかは、アンケート調査によって把握しています。2020年度上半期は5,016名のお客さまからご回答いただき、4,577名※（91.2%）のお客さまにご満足いただいています。

※2020年4月から9月に実施したアンケートで、「とても満足」「満足」「まあ満足」とご回答いただいた方の人数

お客さま満足度



3. 安心をお届けするための取組み

- 「ALSOK事故現場安心サポート」をすべての「おとなの自動車保険」契約にご提供しています。お客さまにより安心をお届けしていくために、これからもサービス品質の向上に努めていきます。

「ALSOK事故現場安心サポート」満足度

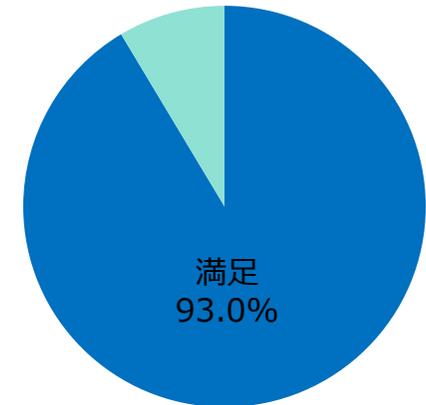
「ALSOK事故現場安心サポート」について、今年度ご利用いただいたお客さまのうち、93.0%の方※にご満足いただいています。

※2020年4月から9月に実施したアンケートで、「とても満足」「満足」「まあ満足」とご回答いただいた方の割合

対応品質向上に向けた取組み

事故にあわれたお客さまをしっかりとサポートできるよう、ALSOK隊員同士でチームを組み、繰り返しロールプレイングを行うことで、対応品質の向上に努めています。

「ALSOK事故現場安心サポート」満足度



「ALSOK事故現場安心サポート」とは、ALSOK隊員（総合警備保障株式会社およびその委託先）が事故現場に急行して、二次災害防止のための安全確保や救急車の手配、当社への事故情報の連携等をご支援するサービスです。

4. 便利をお届けするための取組み

- お客さまのライフスタイルにあわせ、いつでもご連絡やご質問を承れるよう、サービスを拡大しました。今後もお客さまに便利をご提供できるよう、努めていきます。

①コミュニケーションアプリ「LINE」での事故受付サービスを開始しました

これまでお客さまからの事故のご連絡は主にお電話でいただいていたのですが、利便性の向上を目的に、自動車保険は2020年5月より、火災保険などは2020年6月より、LINE公式アカウントのトークルームから事故のご連絡をしていただくことが可能になりました。お客さまの事故連絡手段を拡充することで、利便性が向上しました。

②LINEリッチメニュー※に質問機能を追加

お客さまのご都合にあわせて、いつでもご質問していただけるよう、LINEのリッチメニューにチャットボットとメール問合せを新設しました。

※リッチメニューとは、LINE公式アカウントのトークを訪れた際、画面下部に表示されるメニューのことを指します。

事故の情報

運転していた方
ご契約者との関係 配偶者
続柄詳細 息子
例) 娘

運転者氏名 (漢字)
姓 世存 名 次郎
例) 世存 太郎
お名前に旧字体が含まれる場合

運転者氏名 (カナ)
セイ セゾン メイ ジロウ
例) セゾン タロウ

必須 事故日時
2020 年 4 月 1 日
12 時 0 分頃

ご連絡先の情報

ご連絡先	ご契約者との関係 ご入力いただいた方
氏名 (漢字)	世存 春子
氏名 (カナ)	セゾン ハルコ
ご連絡先電話番号	自宅 999-999-9999 優先するご連絡先 自宅
メールアドレス	saizon@otona.jidousha.com
事故連絡メール	受け取らない

内容修正する

入力内容の確認が完了したら、「この内容で確定する」を押してください。

この内容で確定する

このメニューでは、ご契約内容の確認・変更、お車の入れ替え手続き、2台目以降のお車のお見積り、チャットで質問、メールで質問ができます

ご契約内容の確認・変更

お車の入れ替え手続き

2台目以降のお車のお見積り

チャットで質問

メールで質問

ご契約内容の確認・変更

公式サイト お役立ちコンテンツ

ご継続手続き

緊急時・事故のご連絡はこちら

認証キーをお持ちの方はこちらから

メニュー