

【そんぽ24】お客様とそんぽ24をつなぐ 『コミュニケーションサイト』開設のお知らせ

FUN! FAN! FUN! みんなの広場 ～お客様とそんぽ24のコミュニケーションサイト～

そんぽ24損害保険株式会社（本社：東京都豊島区、社長：瀬古 武夫、以下「そんぽ24」）は、2011年11月15日（火）、お客様とのコミュニケーションを目的とした専用サイト「FUN! FAN! FUN! みんなの広場 ～お客様とそんぽ24のコミュニケーションサイト～」(fun.sonpo24.co.jp)を開設いたしました。

本サイトでは、お客様からいただいた声をもとに会社として取り組んできたことや、日々の業務の中で担当者として感じたり考えたりしているお客様への想い等について情報発信を行ってまいります。そんぽ24は、本サイトを通じて、お客様とのつながりを大切に、通販であってもお客様にとって「顔の見える身近な保険会社」を目指してまいります。

また、本サイト開設にあわせ、そんぽ24キャラクター「ハナコアラ」グッズが抽選で当たるツイッター企画第2弾「リツイートキャンペーン」を実施いたします。

（本サイトの主なコンテンツおよびキャンペーンの実施要領については、2枚目以降をご覧ください。）

□ そんぽ24コミュニケーションサイト トップ画面イメージ

そんぽ24は、今後もさらなるお客様サービスの向上を目指し、より一層努力してまいります。

そんぼ24損害保険株式会社 コミュニケーションサイト

「FUN! FAN! FUN! みんなの広場 ～お客様とそんぼ24のコミュニケーションサイト～」

【サイト名称について】

サイト名「FUN! FAN! FUN! みんなの広場 ～お客様とそんぼ24のコミュニケーションサイト～」は、お客様に楽しんでいただきたいという想いの「FUN」、当社を知っていただきファンになっていただきたいという願いの「FAN」から名付けました。お客様とのコミュニケーションにより創り上げていくサイトです。

【主なコンテンツと内容】

<input type="checkbox"/> お客様の声	お客様からいただいた声とそれに対する主な改善事例をご紹介します。 そんぼ24Web サイトですでに公表している事故対応・ロードサービスについてのアンケート結果へもリンクしています。 今後も、お寄せいただいたお客様の声を積極的に公表し、コンテンツの拡充を図っていきます。
<input type="checkbox"/> 私たちの取組み ・経営メッセージ ・お客様相談デスク ・ダイレクトアドバイスセンター便り ・事故対応スタッフ便り	私たちが日々のお客様とのつながりの中で感じたことや考えたこと、こうしたいと思うこと、それを実現するための取組み等についてお伝えしていきます。 私たちの取組みには次の4つのコンテンツを用意しています。 「経営メッセージ」 普段はあまりお客様と直接の接点を持たない役員の考え方等をお伝えしていきます。 「お客様相談デスク」 お客様相談デスク長が、お客様からのお叱り・お褒めの声に対する対応方針や考え方を発信していきます。 「ダイレクトアドバイスセンター便り」 お電話で直接お客様とつながっているダイレクトアドバイスセンターのスタッフが、品質向上を目指して取り組んでいることやお客様に対する想い等について発信していきます。 「事故対応スタッフ便り」 自動車保険の原点でもある事故対応を担当するスタッフが、万一の際にお客様にご安心・ご満足いただける事故対応サービスをご提供するために常に心掛けていることや取組み等について発信していきます。
<input type="checkbox"/> お役立ち情報 ・クルマの保険 知っ得ガイド ・安心! 楽しい! カーライフ ・ちょっとトクする豆知識	自動車保険や安全運転に関する解説系コンテンツも用意しています。 一見難しくて堅苦しいイメージのある自動車保険を弊社キャラクターのハナコアラたちと一緒にわかりやすく解説していくコンテンツや、事故防止につながるちょっとした心掛けを記したコンテンツをお楽しみください。 また、自動車保険とは直接関係ありませんが、日常生活の中で役立つちょっとした豆知識(節約術)についても、1週間に1回ご紹介(更新)していきます。

【主なコンテンツ画面イメージ】

<トップ画面>

<お客様の声画面>

<お客様の声 ~お客様の声を反映した改善事例>

<私たちの取組み ~経営メッセージ>

<私たちの取組み ~お客様相談デスク>

初回はお客様相談デスク長が本コンテンツ開設にあたっての抱負を語ります。

経営メッセージ初回は、コミュニケーションサイト開設にあたっての瀬古社長からのメッセージをお届けします。

＜私たちの取組み ～ダイレクトアドバイスセンター～＞

ダイレクトアドバイスセンターに電話をいただいたことはありますか？
お客様が一番近い存在のダイレクトアドバイスセンターのスタッフがお客様への想い等を発信します。

＜私たちの取組み ～事故対応スタッフ～＞

通販型の自動車保険って事故対応がイマイチと思いませんか？
そんな不安を少しでも払拭していただけるよう、事故対応スタッフが、日々の取組みやお客様への想いを発信します。

＜お役立ち情報～クルマの保険 知っ得ガイド～＞

＜お役立ち情報～安心！楽しい！カーライフ～＞

＜お役立ち情報～ちょっとトクする豆知識～＞

【コミュニケーションサイト担当者より】

最近では通販型の自動車保険もWeb上での手続きが一般的となり、お客様と直接お話をしたり、保険のアドバイスをさせていただいたり、お客様のご意見をお聴かせいただいたりする機会が少なくなってきました。せっかく数ある保険会社の中から当社を選んでいただいたのだから、Webサイト上であってもお客様とつながりを深めていくことができないか、お客様にとって顔の見える身近な存在となって安心をお届けすることができないか、社内のCS向上検討会を中心に検討を重ねてきました。

まず大切なのは私たちのことをよく知っていただくために積極的に情報発信を行っていくこと、そして、多くのお客様に共有・共感していただくためにもお客様の声を積極的に公表し、それに対する当社の考え方や取組み等について、正直にお伝えしていくことだと考えました。

今後も継続してお客様にご満足いただけるコンテンツおよびコミュニケーション手段の拡充を図っていきたくと考えています。

ぜひぞんぼ24コミュニケーションサイト「FUN! FAN! FUN! みんなの広場」をのぞいてみてください。



「リツイートキャンペーン」を実施します

twitter 企画

フォロー&リツイートで
ハナコアラグッズ
が当たる!

そんぽ24コミュニケーションサイト開設記念

リツイートキャンペーン

ハナコアラモービル
ぬいぐるみストラップ
をもらっちゃおう!



サイズ:縦6cm×横9cm×幅5.5cm

リツイートしていただいた方の中から抽選で30名の方にプレゼント!

キャンペーン期間 2011年11月16日(水)~12月31日(土)

? **twitter**って?
米国のTwitter社が提供する140文字以内の短い投稿(ツイート)を入力して共有する無料のサービスです。

詳しくはこちら

! そんぽ24のTwitter注意事項はこちら

11/16(水)からスタート

コミュニケーションサイト開設にあわせ、11月16日(水)~12月31日(土)まで、抽選でハナコアラグッズが当たる「リツイートキャンペーン」を実施します。指定の当社ツイートを「リツイート」していただくだけで応募となり、プレミアムなハナコアラグッズが当たるチャンスをゲットできます。

みなさん、どんどんリツイートしてください!

詳しくは、そんぽ24Web サイト(www.sonpo24.co.jp)、コミュニケーションサイト(fun.sonpo24.co.jp)をご覧ください。