

「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」のリニューアル ～お客様のご意見・ご要望に対する取組みを、正直に公開します。～

ソニー損保は、今後もお客様とのコミュニケーションを大切に、「お客様の声」に真摯に取り組めます。

ソニー損害保険株式会社（東京都大田区、代表取締役社長：山本 真一、以下「ソニー損保」）は、「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」（以下、コミュニケーションサイト）をリニューアルし、2012年9月24日から、新しい「コミュニケーションサイト」の運営を開始しました。

【お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト】

<http://from.sonysonpo.co.jp/>

ソニー損保は、お客様と直接コミュニケーションをとるダイレクト保険会社で、「お客様の声（ご意見・ご要望・苦情）」も電話やインターネットで直接寄せられます。「お客様の声」を業務に活かし価値の高いサービスを提供していくと同時に、「お客様の声」に対する姿勢や取組みを正直に公開することで、お客様に信頼していただける、顧客満足度の高い保険会社であることを目指しています。



「お客様とソニー損保のコミュニケーションサイト」トップ

「コミュニケーションサイト」は、ウェブサイトでお客様とコミュニケーションを図りお客様にお役立ていただける情報を提供するとともに、「お客様の声」に対する当社の姿勢を公開することを目的に、2006年4月に開設したサイトです。開設から6年を経て、その役割をさらに強化するため、このたび、次のとおりリニューアルを行いました。

【リニューアルの主なポイント】

- ◆ ひとつひとつの「お客様の声」を当社が真摯に受けとめ業務改善や顧客価値提供につなげていることを、今まで以上に、丁寧に詳しく伝える。そのために、お客様のご要望にお応えして実施した、あるいは実施する予定の取組みを報告するだけでなく、お応えできないご要望についても、その内容と理由を公開する。
- ◆ お客様に手軽にご意見・ご要望を投稿していただける、また、お客様のご投稿に確実に回答できる仕組みを作ることで、お客様と当社の双方向コミュニケーションを活発にする。

【リニューアル後のコンテンツ】（別紙）の画面例もご参照ください

今回、作成したページは主に次の5つです。なお、一部のページ名称に使用している「コエキク」は、お客様の声に耳を澄ます・耳を傾けるという意味を込め、「声（コエ）を聴く（キク）」から作った造語です。（*1）

「お客様の声」への取組みについて紹介するコンテンツ

コエキク改善レポート(*1)

「コエキク質問箱（＝次項目にて説明）」をはじめとする、ソニー損保に寄せられるさまざまな「お客様の声」を起点とした課題と、その取組状況をお伝えするページです。

旧コミュニケーションサイトでは、改善に向けた取組状況のみを報告していましたが、「コエキク改善レポート」では、「お客様の声」ひとつひとつについて、以下の3つのカテゴリーに分け、回答や対応策を提示します。（*2）

◆「改善しました！」

「お客様の声」にお応えし、業務改善等ができたものについて報告。

◆「検討します！」

「お客様の声」にお応えするため、取組みを進める課題について報告。

◆「申し訳ございません」

対応が不可能な「お客様の声」について、理由を添えて説明。



「コエキク改善レポート」(画面抜粋)

コエキク質問箱

お客様が投稿されたご意見・ご質問に対し、担当者の顔写真を添えて回答を公開するページです。お客様のご投稿や回答を公開することで、多くのお客様にとって有益な情報が提供できると考えています。

なお、「コエキク質問箱」では、ウェブサイトでの公開にご承諾いただいたお客様のご投稿と回答のみ紹介しますが、すべてのお客様からのご投稿に対し、個別に対応することはもちろん、業務改善を求められたものについては「コエキク改善レポート」にも反映させていく予定です。

旧コミュニケーションサイトで生じていた、「投稿ページの間所がわかりづらい」「投稿時にご連絡先を聴取しないため直接回答ができない」といった問題を解決するため、投稿ページの入口となるバナーを「コミュニケーションサイト」の目立つ場所に配置したほか、お客様のご希望に応じて連絡先を入力できる投稿フォームに改善しました。これにより、投稿の増加が期待できるとともに、確実に回答することが可能となるため、お客様と当社との双方向コミュニケーションがより活発になると考えています。



「コエキク質問箱」(画面抜粋)

コエキク増刊号

「お客様の声」に対する当社の姿勢や取組み、想いを、対談記事や動画などでお伝えするページです。

保険を検討するときや、補償やサービスを確認したいときなどに参考にしていただくためのコンテンツ

保険なるほど知恵袋

保険についての解説記事や、当社取扱商品の周辺情報を紹介するページです。

必要なときに保険を確実に役立てていただけるよう、補償やサービス、手続きなどに関する情報を読物にして提供します。また、自動車事故防止や健康に役立つ情報を随時紹介するほか、「コエキク質問箱」などに寄せられる情報提供のご要望にも、極力お応えしていく予定です。

みんなの満足度

当社が実施する顧客満足度アンケートの結果を公開するページです。

2012年9月時点では、4つのサービス（「事故解決」「ロードサービス」「ご契約者デスク」「医療保険金請求手続」）についてのアンケート結果を公開しており、いずれも四半期ごとに更新していく予定です。



「みんなの満足度」(画面抜粋)

《参考コンテンツ》

「コミュニケーションサイト」内のコンテンツではありませんが、「みんなの満足度」同様、お客様が保険を検討される際に参考にしていただけるよう、以下のコンテンツも「コミュニケーションサイト」で案内しています。

私がソニー損保を選んでいる理由

当社の自動車保険に加入されているお客様に伺った「選んだ決め手となったポイント」「きっかけ」のほか、当社の事故解決サービスを経験されたことのあるお客様に伺った「事故時の対応に対する感想」を紹介しています。



「私がソニー損保を選んでいる理由」(画面抜粋)

ソニー損保は、「お客様の声」を傾聴し業務改善や価値あるサービス提供につなげることはもちろん、「お客様の声」に対する姿勢や取組みを公開することも、お客様に信頼していただくために必要と考えています。

今後も「コミュニケーションサイト」などを通じて、情報を積極的に公開していくことで、お客様により一層安心してソニー損保の商品やサービスをご利用いただけるようにしていきたいと考えています。

＜本文の注記＞

- (*) 「コエキク」および「コエキク改善レポート」については、商標登録出願中です。
- (*) ご投稿内容の情報が不十分で内容を確認できない場合などは、回答や対応策が提示できないこともあります。