

2019年8月16日

各位

ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社
(コード番号：8729 東証第一部)

本日、ソニーフィナンシャルホールディングス株式会社の100%子会社であるソニー損害保険株式会社が下記プレスリリースを行いましたので、お知らせします。

記

ソニー損害保険株式会社 プレスリリース (添付)

J.D. パワー 2019年自動車保険満足度調査で「事故対応満足度」2年連続 第1位
「契約者満足度」(ダイレクト系部門) 3年連続 第1位

以上

【お問合せ先】

ソニー損害保険株式会社 経営企画部 広報課 (電話：03-5744-0330)

2019年8月16日

J.D. パワー 2019年自動車保険満足度調査で 「事故対応満足度」2年連続 第1位 「契約者満足度」(ダイレクト系部門) 3年連続 第1位

ソニー損害保険株式会社(代表取締役社長:丹羽 淳雄、本社:東京都大田区、以下「ソニー損保」)は、顧客満足度に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社J.D. パワー ジャパン(代表取締役社長 山本浩二、以下「J.D. パワー」)が実施した、「2019年自動車保険事故対応満足度調査」において、2018年に引続き2年連続で第1位となりましたのでお知らせします。

今回の調査においては、すべての評価項目(「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査/認定結果」「修理サービス」「代車/レンタカーサービス」「保険金支払」の6項目)において、最高得点となりました。

また、最近5年間の同調査においては、2015年、2016年、2018年に続き4度目の第1位です。

加えて、同時期にJ.D. パワーが実施したもうひとつの自動車保険に関する満足度調査「2019年自動車保険契約者満足度調査」においても、3年連続でダイレクト系部門第1位の評価を受けましたので、あわせてお知らせします。

ソニー損保では、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客様にとって快適かつ価値を感じていただける高品質な商品・サービスの提供に努めています。特に、事故解決サービスは保険会社として最も重要なサービスであるのとらえ、開業以来、「お客様の声」に基づきPDCAサイクルを構築し、さまざまな取組みを通じてサービス品質の向上に努めてきました。今回、J.D. パワーによる自動車保険事故対応満足度調査で第1位をいただけたことは、こうした継続的な取組みがお客様の評価につながった結果と考えております。

今後も、お客様に安心してソニー損保に事故解決をお任せいただけるよう、引続き、事故解決サービスのさらなる品質向上と拡充に向け、取組みを進めます。

※ J.D. パワーの調査の概要やソニー損保と業界平均との差異、ソニー損保の事故解決サービスにおける近年の主な取組みについては、2ページ目をご参照ください。



2019年自動車保険事故対応満足度調査
第1位のトロフィー

【ご参考】

J. D. パワー 2019 年自動車保険事故対応満足度調査の概要とソニー損保の評価

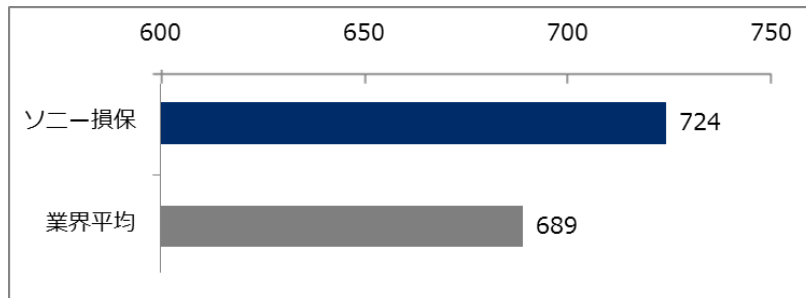
■ 調査概要

同調査は、自動車保険（任意保険）に加入されているお客様のうち、過去 2 年以内に保険会社の事故対応を経験されたことのあるお客様 4,653 名に対し、保険会社の事故連絡（保険金請求）時の対応、各種手続や問合せ時の対応などについて、満足度を調査したものです。

■ ソニー損保の評価

ソニー損保は、評価項目である 6 項目「事故受付体制」「事故対応担当者」「調査／認定結果」「修理サービス」「代車／レンタカーサービス」「保険金支払」のすべてにおいて、トップの評価を受けました。

なお、総合満足度の業界平均とソニー損保との差異は以下のとおりです。



※ 詳細は、[J.D. パワーの公表資料](#)をご参照ください。

ソニー損保の事故解決サービスにおける近年の主な取組み

■ サービス全般における取組み

- ・ 従来より提供している、24 時間年中無休の事故受付や事故受付当日中の初期対応^(*1)、専任担当者による示談交渉サービスなどの各種事故解決サービスの一層の充実と品質向上
- ・ 各サービス提供後にアンケートを実施し、不満や不安を感じられたお客様のフォローアップや、アンケート結果の分析に基づく CX（カスタマーエクスペリエンス）向上の取組みの継続

■ 事故・トラブル発生時に関する取組み

- ・ 事故直後に、お客様から要請があり次第、セコムとの緊急対応員が事故現場にかけつける「セコム事故現場かけつけサービス」の提供を開始
- ・ 事故時や車の故障時のサポートを強化するため、スマートフォン向けアプリ「ご契約者アプリ」を随時改良

■ 事故解決サービスに関する取組み

- ・ SMS を活用し、専任担当者から事故解決までの詳しいフローをご連絡するほか、お客様のニーズにあわせた事故対応経過のご報告を実施
- ・ スピーディで適正な事故解決のため、ドライブレコーダー映像の積極的活用を推進
- ・ 保険を使用するか迷われているお客様に対しても、各種ご相談をお受けする仕組みを整備し、保険を使うお客様と同様の充実したサポートを提供
- ・ 保険金請求書など各種帳票類の見やすさ・記入のしやすさ向上のため、レイアウト変更等を実施
- ・ 高品質かつ確実な自動車修理サービス提供のため、テュフラインランドジャパンの認証を取得した修理工場との提携を促進

(*1) 365 日、平日・土・日・休日にかかわらず、0:00~20:00 の間に事故受付が完了した当社が示談交渉できる賠償（対人・対物）事故の場合に対応します。

【報道関係からのお問合せ先】

ソニー損害保険株式会社 経営企画部 広報課 小原／青木 Tel 03-5744-0330

〒144-8721 東京都大田区蒲田5-37-1 アロマスクエア11F | <https://www.sonysonpo.co.jp/> | https://twitter.com/sonysonpo_pr