Sony Assurance

ソニー損保　アニュアルレポート
2000

oneonone

ソニー損害保険株式会社

INDEX

ごあいさつ	1
経営理念	2
会社の特色	4
商品のご紹介	6
サービスのご紹介	8
開業後のトピックス	10
ソニーグループの金融関連・保険事業	12

この冊子は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料です。当社の経理等の詳細につきましては、「資料編」をご覧ください。

ごあいさつ

日頃は皆様より格別のお引き立てを賜り、ありがたく厚く御礼申し上げます。

当社は、1999年9月に損害保険業の事業免許を取得し、「ソニー損害保険株式会社」として、同年10月から本格的に営業を開始いたしました。

昨今の損害保険業界の競争激化に加え、ライフスタイルの多様化に伴う志向やニーズの複雑化により、お客様の保険商品に対する選択の目も厳しくなってきております。こうした厳しい環境の中、ダイレクト保険会社として確実に事業を立ち上げ、ダイレクトならではの商品やサービスの良さを、わかりやすく、ソニーらしい方法でお伝えしてまいりたいと存じます。

この度、当社のダイレクト保険会社としての開業後の事業活動について広く皆様にご紹介させていただくため、本冊子を作成いたしました。当社についてご理解いただく上で、少しでもお役に立てれば幸いに存じます。

今後とも相変わらぬご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

ソニー損害保険株式会社
代表取締役社長 山 本 真 一

経営理念

Vision

ソニーらしく、自由闊達な発想のもと
現在から未来への担い手として、
新しいライフスタイルをつくるため、
常に創造と革新にチャレンジします。

Mission

お客様との直接対話を通して
合理的で質の高い保険サービスを提供し、
安全で安心できるパーソナルライフの
実現に貢献していきます。

会社の現状

社名（英文社名）	ソニー損害保険株式会社（Sony Assurance Inc.）
代表取締役社長	山本真一
設立年月日	1998年6月10日（ソニーインシュアランスプランニング株式会社として設立）
本社所在地	〒144-8721　東京都大田区蒲田5-37-1　アロマスクエア11F
電話番号	03－5744－0300（代表）
資本金および資本準備金	200億円
出資会社	ソニー株式会社100%
事業内容	損害保険業

会社の沿革

1998年６月	ソニーインシュアランスプランニング株式会社設立
1999年７月	本社を東京都大田区蒲田におく
1999年８月	資本の額を100億円とする（資本金50億円、資本準備金50億円）
1999年９月	金融再生委員会より損害保険業の免許を取得
	社名を「ソニー損害保険株式会社」に変更
	ウェブサイトでの申込受付開始
1999年10月	電話での受付開始
2000年３月	開業後初の決算(正味収入保険料約13億円、契約者数約21千件を達成)
2000年７月	資本の額を200億円に増額（資本金100億円、資本準備金100億円）

oneonone

コーポレートスローガンは one on one

one on one（ワン オン ワン）は、ソニー損保のコーポレートスローガンです。

お客様ひとりひとりとダイレクトにつながることで、今までにないタイプの保険会社をめざす、そんな私たちの基本姿勢を表しています。

「one on one」
ひとりひとりのそばで、常にコミュニケーションをとりながら親身になってお世話させていただく場合に使う言葉です。

会社の機構

- 株主総会
  - 取締役会
    - 経営会議
      - カスタマーセンター
      - 損害サービス部
        - 首都圏サービスセンター
        - 東北サービスセンター
        - 東海サービスセンター
        - 関西・北陸サービスセンター
        - 中国・四国サービスセンター
        - 九州サービスセンター
      - ダイレクトマーケティング部
      - ビジネス推進部
      - プロジェクト推進部
      - 商品企画部
      - 経営企画部
      - システム企画部
      - 経理財務部
      - 人事総務部
      - 検査部
  - 監査役会

サービスセンター所在地

首都圏サービスセンター	東京都大田区蒲田5-37-1　アロマスクエア11F
東北サービスセンター	仙台市宮城野区榴岡2-5-30　ソニー仙台第2ビル1F
東海サービスセンター	名古屋市中区栄1-14-15　RSビル8F
関西・北陸サービスセンター	大阪市西区新町1-34-15　大阪グレンチェックビル13F
中国・四国サービスセンター	広島市中区中島町2-21　ソニー広島第2ビル1F
九州サービスセンター	福岡市中央区長浜1-4-13　ソニー福岡第2ビル8F

全国サービスネットワーク

損害調査ネット	約350カ所
ロードサービスネット	約7,500カ所
指定修理工場（S・mile（スマイル）工房）ネット	約175カ所
弁護士ネット	約70カ所

会社の特色

ソニー損保は「ダイレクト保険会社」です

当社はソニー株式会社100%出資の子会社で、電話とインターネットによる自動車保険のダイレクト販売を行っております。ダイレクトの最大のメリットは、距離と時間を感じさせない親切できめ細やかなサービスをお客様に直接ご提供できること、また、お客様のご意見・ご要望を電話やEメールで直接伺うことでお客様のニーズを的確に把握し、商品やサービスに反映できることです。さらに、業務の集中化などによるコスト削減により納得感のある合理的な価格が実現できます。

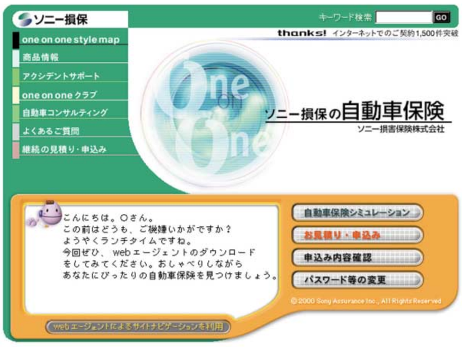
そのほか、お客様の利便性向上をめざし、ネットワークを活用した新しい保険サービスにも力を入れております。

当社は、常にお客様本位の姿勢を大切にし、より高品質で信頼性の高いダイレクトならではの良さを活かした保険サービスをご提供してまいります。

ひとりひとりのお客様とネットワークで「つながる」

インタラクティブなコミュニケーションを実現するウェブサイト

自動車保険料のお見積りはもちろん、「one step（ワン ステップ）申込み」でお申込みまで簡単にできます。「one step申込み」とは、申込書の記入・捺印・郵送などを必要とせず、ウェブサイト上ですべての申込み手続きが完了する方法で、自動車保険では当社が日本で初めて開始したサービスです。なお、ウェブサイトから申込むと、一律2,000円の割引が適用されます。



また、ネットワーク上でのインタラクティブなコミュニケーションとわかりやすい商品説明を実現するため、さまざまな工夫をしています。

- 愉快な動画キャラクター（ウェブエージェント）がお客様と対話しながら、最適な自動車保険のコンサルティングや事故時の保険金シミュレーションを行います。
- パーソナライズ機能によりお客様を登録したお名前で呼びかけたり、アクセス回数や時間に応じてメッセージを変えたり、お客様のイベントに合わせてグリーティングメッセージをお送りいたします。
- 保険の基礎知識を動画によりわかりやすく説明するコーナー（自動車保険シアター）や、個性的なキャラクターによるエンタテイメント機能を盛り込み、楽しみながら保険商品をご理解いただける工夫をしています。

oneonone

お客様と電話で直接つながるカスタマーセンターやネットワークを通じてつながるウェブサイトはもちろん、万一の事故時にお客様をサポートさせていただくサービスセンターなど、お客様とのインターフェースにおいて、ダイレクトならではの価値を最大限ご提供できるよう、サービスレベルの向上に努めております。

顧客満足度の高いサービス提供に欠かせないコールセンターシステムは最先端の技術を導入しており、マスコミなどでも「先進的コールセンター事例」として度々紹介されています。

ひとりひとりのお客様と声で「つながる」

親切かつスピーディな電話対応

お客様とのコミュニケーションを大切に、「親切」「スピーディ」「便利」をモットーにしています。

親　切

快くお電話いただくため、常にお客様の立場にたち、正確な情報を丁寧にわかりやすく説明します。

便　利

事故やお車のトラブルに24時間365日対応させていただくことはもちろん、お見積りや各種お問合せについても、お客様がご都合の良い時に、お電話をかけていただけるような営業時間を設定しています。

スピーディ

お電話いただいたその場で見積保険料をお伝えしたり、ご質問・ご要望に対して的確に素早くお答えします。

いつでもお客様とダイレクトな関係で

お客様と直接お電話で「つながる」ことで、ダイレクトならではのサービスをご提供しています。

●保険料のお見積り・商品についてのお問合せはカスタマーセンターでお受けしています。

カスタマーセンター　0120-101-869（午前9時〜午後10時。日曜・祝日も受付）

●お客様のご意見・ご要望を直接お伺いするため、専用のフリーダイヤルを設置しています。

お客様相談室　0120-101-656（午前9時〜午後10時。日曜・祝日も受付）

●そのほか、ご契約者様向けに、用途に応じた各種専用フリーダイヤルをご用意しています。

事故受付サービスセンター……事故に遭われたときのご連絡先
「one on one クラブ」サポートデスク……ロードサービスなど各種サービスを利用したいときのご連絡先
お客様ホットライン……「one on one クラブ」で提供する各種サービスや事故受付センターについてのお問合せ先
one on one ご契約者デスク……ご契約内容についてのお問合せや変更などのご連絡先

商品のご紹介

ソニー損保の自動車保険

1999年10月からリスク細分型の自動車保険（普通保険約款名:総合自動車保険Type S）の販売を開始しました。

また、2000年7月からは新発想から生まれた新商品「おりても」特約の販売も開始しております。

「人」を中心に考えたリスク細分型

お客様の車との付き合い方に着目したリスク細分（お客様の「車の使用目的」「年間走行距離」「年齢」）を採用しています。

納得感のある合理的な価格

業務の集中化などによるコストの削減により、お客様に納得していただける合理的な価格を実現しました。

高品質な補償

保険の価値は事故時の「補償」にあります。当社ではお客様が万一の際にもご安心いただけるように高品質な補償をご提供しています。

（商品パンフレット表紙）

広告のご紹介

広告を活用して、当社の自動車保険をご紹介しています。

（新聞広告）

（交通広告）

ソニー損保がご提案する充実した補償

人身傷害補償担保特約のほか、「おりても」特約などソニー損保独自の充実した補償をご用意しています。

（詳細は資料編20ページをご参照ください）

「おりても」特約

ご契約のお車で外出した際の車外のアクシデントを補償するものです。ソニー損保の自動車保険にこの特約を付帯すれば、ご契約のお車で外出したときは、搭乗中も車を降りた時も切れ目無く、さまざまな事故が補償されます。

人身傷害補償担保特約

事故の過失割合にかかわらず、お客様やご家族のケガや死亡時の損害をすべて当社が補償するものです。また、相手とのわずらわしい交渉はすべて当社が行い、示談交渉を待たずに保険金をお支払いします。

そのほかの当社独自の補償

子供後遺障害特別保険金

搭乗者傷害保険で、万一車に搭乗中の15歳以下の方が自動車事故で後遺障害を被った時、従来の後遺障害保険金にプラスして子供後遺障害特別保険金をお支払いします。

臨時費用保険金

対人賠償保険で、対人事故を起こしてしまったとき、被害者への当座のお見舞金などの費用として、臨時費用保険金を、死亡時には15万円、入院時には3日以上で3万円をお支払いします。

（新聞広告）

（交通広告）

（交通広告）

なお、当社の自動車保険へのお申込みには以下の方法をご用意しております。

●カスタマーセンター（0120-101-869）へお電話をして

- 資料請求 → 見積依頼書を郵送あるいはFAX → 送られてきた見積書・詳細パンフレットをご確認のうえ、ご納得いただけたら申込書を郵送
- その場でお見積り → 送られてきた見積書・詳細パンフレットをご確認のうえ、ご納得いただけたら申込書を郵送

●ウェブサイト（http://www.sonysonpo.co.jp）にアクセスして

- その場で見積りから申込みまで完了

※上記のほか、提携会社を通じた販売も実施しております。

サービスのご紹介

スピーディで親身な事故解決

時と場所を選ばず発生する事故に対し、当社では「one on one」の姿勢で、常にお客様の気持ちにたち、1日でも早い事故解決をめざす**「one on one 事故解決プログラム」**をご用意しています。豊富な専門知識と経験を持ったお客様専任担当者が事故のケースに応じて、最適と思われるアドバイスをさせていただきますので、どんな些細なことでもご相談ください。

「one on one 事故解決プログラム」による事故解決までの一般的な流れ

1 負傷者の救護・損害の拡大防止などの緊急措置を必ず行ってください。

2 ソニー損保事故受付サービスセンターへご連絡ください。

- 24時間365日の事故受付と対応を行っています。
- 事故連絡を受けたその日のうちに事故の相手の方と連絡をとり、その対応結果を即時にお客様にご報告します。
- 全国に広がる6ヵ所のサービスセンター拠点と約8000ヵ所におよぶサービスネットワークがお客様をサポートします。

3 お客様専任担当者のご案内

- 1事故1担当者制で、専任担当者に何でもご相談いただけます。
- 事故解決までの流れをフローでご説明した、担当者の顔写真付「事故受付のご案内」ハガキをお送りします。

（「事故受付のご案内」ハガキ）

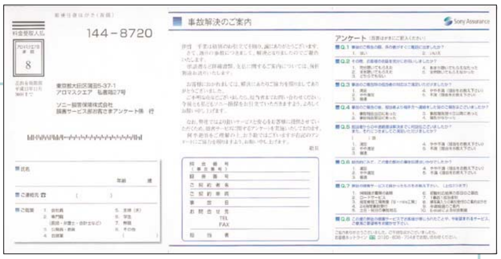
4 事故発生状況・損害状況の確認、示談、保険金の算出、相手方の症状経過などのご報告

- お客様に相手方の症状や交渉内容等の経過についてその都度ご連絡するとともに、事故解決の進捗状況をフローでご説明する「中途経過のご案内」ハガキを定期的にお送りするなど、タイムリーな経過報告を行っています。
- 人身事故の場合はすべての案件でお客様と面談をさせていただき、さまざまなご相談をお受けします。お客様が最も不安を感じていらっしゃる時にこそ、専門家のアドバイスは心強いものです。（人身事故以外の事故の場合でも必要に応じてお客様と面談させていただきます）
- 面談時には、すべてのお客様に「情報パッケージ」をご提供しています。（詳細は本冊子11ページの情報パッケージに関するトピックをご覧ください）

（「中途経過のご案内」ハガキ）

5 保険金請求書類の作成

- 車両・対物事故については、保険金請求に必要な書類をできるだけ省略・簡素化し、ケースによっては電話確認示談も活用して、スピーディに保険金をお支払いします。
- 事故解決後、「事故解決のご案内」と「お客様アンケート」ハガキをお送りします。



（「事故解決のご案内」と「お客様アンケート」ハガキ）

one on one クラブ

すべてのご契約者が自動的にメンバーになる「one on one クラブ」では、各種の充実した無料・割引サービスをご用意し、事故時だけではなく故障時でもお客様に大きな安心感をお届けします。
（詳細は資料編22ページをご参照ください）

（one on one クラブ・メンバーカード）

トラブルサポート（ロードサービス） 無料 安心の24時間365日

クイックサポート
キー閉じ込み・バッテリー上がりなどのお車の各種トラブルに対して、サービススタッフが現場に急行し、応急作業を行います。

宿泊・帰宅サポート
事故・故障でお車が自力走行不能になった時、代替交通機関やレンタカー、宿泊施設の手配を行い、その費用をお支払いします。

レッカーサポート
事故や故障時にお車が自力走行できなくなった時、レッカー車が現場に急行します。

応急処置サポート
お車のトラブルについて、プロフェッショナルなスタッフが応急処置などのアドバイスを電話で行います。

ドライブサポート

カーケアサポート
事故や故障時の修理はもちろん、車検・点検サービスもS・mile（スマイル）工房（ソニー損保指定修理工場）割引価格でご提供します。

ナビゲーションサポート
渋滞情報などをお電話でご案内したり、ご希望の道路地図をFAXします。

チャイルドシート レンタルサポート
チャイルドシートのレンタルを割引料金でご提供します。

グッドライフサポート 相談無料

健康・医療相談サポート
健康に関するさまざまなアドバイスや救急病院のご案内など、24時間365日、経験豊富な医療スタッフがお電話で対応します。

弁護士法律相談サポート
法律に関するご相談（30分程度）に専門の弁護士がお電話でお答えします。

会報誌「side by side（サイド バイ サイド）」

ご契約者の方とのコミュニケーションをはかるため、クラブ会報誌を発行しています。当社がご提供する各種サービスや当社の指定修理工場「S・mile工房」のご案内、保険用語の解説などに加え、ドライブ情報もご紹介しております。

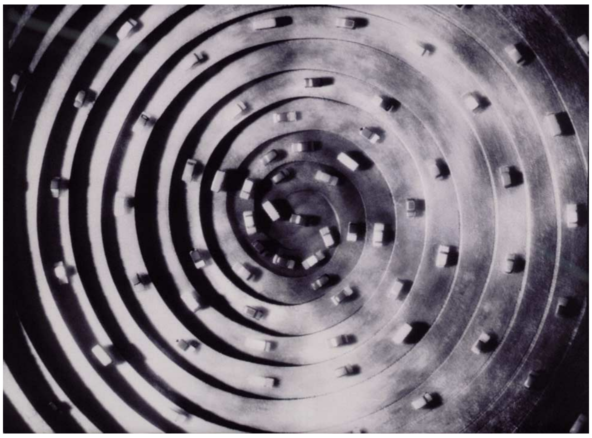
開業後のトピックス

ソニー損保はダイレクトならではの新しいサービスを提供しています。

当社は常に、お客様ひとりひとりとのつながりを大切にする「one on one」の姿勢で、より一層のサービスレベル向上をめざして、新しいことにチャレンジしてきました。これからもチャレンジ精神を持ちつづけ、今までにないタイプの保険会社をめざしていきます。

ソニー損保営業開始（1999年10月1日～）

1999年9月17日に損害保険業の事業免許を取得し、9月25日からインターネットでの見積り・申込受付を開始。10月1日からは電話での販売を開始しました。



（開業時放映TVCMの1コマ）

ネットワーク

（ウェブサイト・トップページ）

ウェブサイトでの「one step申込み」受付開始（1999年9月25日～）

1999年10月1日の営業開始に先だって、同年9月25日からウェブサイトでの「one step申込み」による申込受付を自動車保険では日本で初めて開始しました。※

「one step申込み」は、申込書の記入・捺印・郵送などを必要とせず、ウェブサイト上で契約まで完了できるサービスです。

※補償の開始は1999年10月1日からです。

ウェブサイトのリニューアル（2000年5月1日）

開業当初から自動車保険の申込窓口としてご提供しているウェブサイトを、2000年5月1日にリニューアルし、保険料支払方法の拡充や新しい機能の追加により利便性をさらに高めました。このリニューアルで、保険料のコンビニエンスストアでの支払いを業界で初めて実現しました。

iモード※での自動車保険料の見積りサービス開始（2000年6月～）

2000年6月から、iモードによる自動車保険料の見積りサービスを日本で初めて開始しました。ユーザー登録などの手続き無しで、いつでもどこでも何度でも保険料を無料で見積ることができます。さらに、見積結果表示画面からボタン操作一つでカスタマーセンターにフリーダイヤルで電話がつながるようになっています。

※「iモード」はNTT DoCoMoの登録商標です。

（iモード・トップページ）

損害サービス

業界で初めて土日・祝日の示談代行サービスを実施（2000年1月〜）

2000年1月から、土日・祝日も平日と同様に社員がサービスセンターに待機し、ご契約者との面談や示談代行にいたるまでの万全な事故対応サービス（one on one 休日サポート）の提供を業界で初めて開始し※、損害サービスをさらに充実させました。

※当初は首都圏サービスセンターで開始し、順次全国のサービスセンターに拡大していきます。

すべての人身分野の事故でお客様面談を実施（2000年4月〜）

2000年4月から、人身分野の事故（対人事故・人身傷害事故）の場合は、原則としてすべての事故についてご契約者であるお客様との面談を実施しています。また、人身分野の事故以外の場合でも、お客様からのご要望があれば状況に応じて面談を実施しています。

雹（ひょう）による被災地域のご契約者に損害確認を実施（2000年5月）

2000年5月下旬に関東〜東北地方にかけて発生した雹による災害に関して、被災地域にお住まいで車両保険を付帯されているご契約者全員に対して、当社社員が損害状況の確認を実施しました。雹による自動車への損害が車両保険で補償されることをご存知なかったご契約者の方もおられ、多数の感謝の言葉をいただいております。

（当社の対応についての記事）

ランス　平成12年（2000年）7月6日（木）

主張

「ソニー損保」の快挙

去る五月二十四日、正午頃から約一時
わたって千葉県北部から茨城県南部にか
突風や局地的な豪雨、それに大粒の雹（
う）が降った。翌日の新聞は、「千葉県
校外で学習中だった小学三年の児童の頭
に雹があたり六十人が打撲傷を負うなど
学生計六十四人を含む七十六人が軽傷。
県では小学生ら三十一人が割れた窓ガラ
破片などで軽い怪我をした」（『日経』）
害状況を報道した。
他方、ソニー損害保険会社は、この災

出典：株式会社保険研究所
「インシュアランス（損保版）」
2000年7月号第1集

情報パッケージの提供開始（2000年6月〜）

（情報パッケージ内容物一例）

2000年6月から、お客様面談時に事故解決に向けた対応方法や留意点・必要な情報などを、補償内容に合わせてご用意する「情報パッケージ」の提供を始めました。お客様に事故解決までのステップなどをわかりやすく書面でご説明することで、事故後の不安の軽減に努めています。

商　品

新発想商品「おりても」特約（2000年7月1日〜）

（「おりても」特約ロゴ）

2000年7月1日から販売を開始した「おりても」特約は、車での外出中の車外での事故を搭乗中と同様に補償する特約で、自動車保険に付帯すれば搭乗中も車を降りた時も切れ目なく補償されます。従来の傷害保険特約とは異なり、車の使用に無関係な補償を取り外すことで合理的な価格を実現した新発想の商品です。

ソニーグループの金融関連・保険事業

Sony Group's Financial Business

ソニー損保はソニーグループの一員です。

ソニーグループで金融関連・保険事業を行っている企業には、2000年8月に創業21周年を迎えたソニー生命保険株式会社、クレジット・リース・レンタルからEC決済まで幅広くファイナンス事業を展開する株式会社ソニーファイナンスインターナショナル、そして、自動車保険のダイレクト販売を行う当社があります。

コーポレートブランド

当社およびソニー生命保険株式会社は共通のシンボルマークをコーポレートブランドとして使用しています。

ソニーの保険・金融サービスの
新しいシンボルです。

新しいシンボルのデザインは、ソニーグループのコーポレートカラー"ソニーブルー"に
グリーンを組み合わせ、信頼性やスピード感を表現しています。

ソニーグループのもうひとつの保険会社

ソニー生命保険株式会社

生命保険における"質"の追求とは、お客様のニーズに最適な商品をオーダーメイドでお届けすることであるとソニー生命は考えます。ソニー生命の『ライフプランナー』『パートナー』は、個々のお客様の環境・状況を把握・分析し、お客様ひとりひとりに最適なプランを提供しています。

インターネットでは、ソニー生命が開発した『ライフリスクマネジメント』をゲーム感覚で楽しんでいただけるほか、学資保険などの設計・申込予約の手続きができます。

<ようこそソニー生命へ、コンサルティングの世界へ>

ソニー生命保険株式会社は、ソニー株式会社の100%出資子会社であり、ソニー損害保険株式会社と同様にソニーグループの保険会社です。

ソニー損保の自動車保険のお見積り、資料請求、各種お問合せは
以下のフリーダイヤルで受け付けています。

カスタマーセンター　0120-101-869

ソニー損保のウェブサイトでは、保険料見積りから
お申込みまでできます。

ホームページ　http://www.sonysonpo.co.jp

ソニー損保　アニュアルレポート　2000
2000年8月発行

ソニー損害保険株式会社　経営企画部
〒144-8721　東京都大田区蒲田5-37-1　アロマスクエア11F

Sony Assurance

ソニー損害保険株式会社