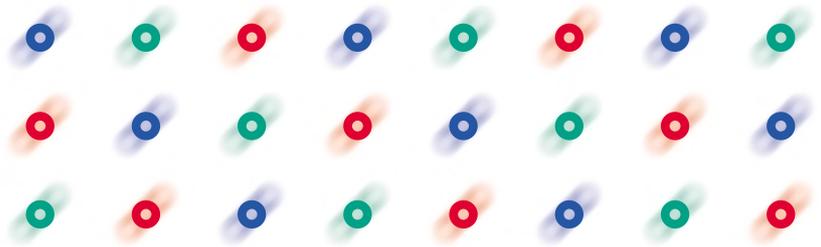
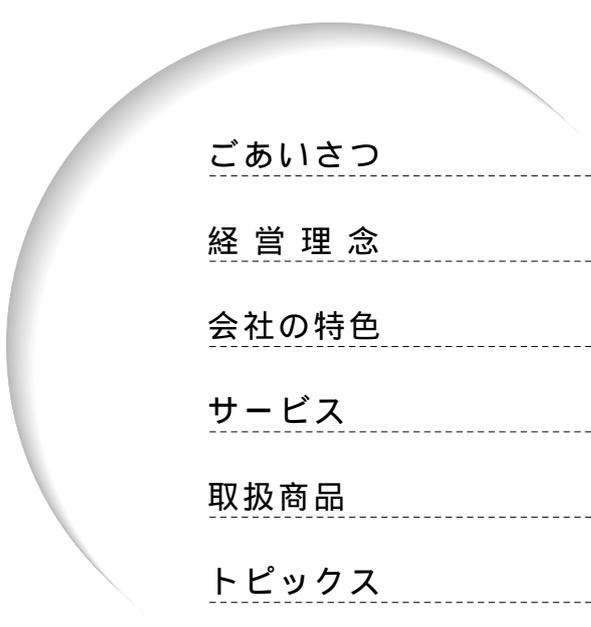


ソニー損保 アニュアルレポート 2001



ソニー損害保険株式会社

つながること。新しいこと。one one on



ごあいさつ	1
経営理念	2
会社の特色	4
サービス	6
取扱商品	8
トピックス	10

本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料で、当社の考え方や特色、保険サービスに対する取り組みについて記載しています。
なお、当社の経理等の詳細につきましては、本誌別冊「資料編」をご参照ください。





ごあいさつ

日頃は皆様の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、2001年秋に営業3年目を迎えますが、ダイレクト販売の浸透や当社商品およびサービスに対する認知度向上も相俟って、ご契約者数も着実に増えてまいりました。これも皆様のご支援の賜物と厚く感謝申し上げます。

昨今は、規制緩和の進展や大規模な業界再編による保険業界全体の競争激化に加え、「消費者契約法」や「金融商品の販売等に関する法律」などの施行により、保険会社は社会からますます厳しい目で評価されるようになってまいりました。さらに、個人の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、お客様の保険商品や保険会社に対する選択の目も一層厳しくなってきております。

こうした厳しい環境の中、お客様に信頼していただける、そしてお客様に選んでいただける保険会社をめざし、ソニーらしいサービスやダイレクトならではの良さを、わかりやすくお伝えしてまいりたいと存じます。

今後とも、お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供すべく、お客様本位の姿勢を大切に、精力的に努力を続けてまいりますので、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**

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	300億円
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
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 インターネッ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)
2000年 7月	資本の額を200億円に増額(100億円の増資)
2001年 3月	開業後初の通年決算(正味収入保険料約75億円)
2001年 8月	資本の額を300億円に増額(100億円の増資)

コーポレートスローガンは「^{ワン オン ワン}one on one」

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。

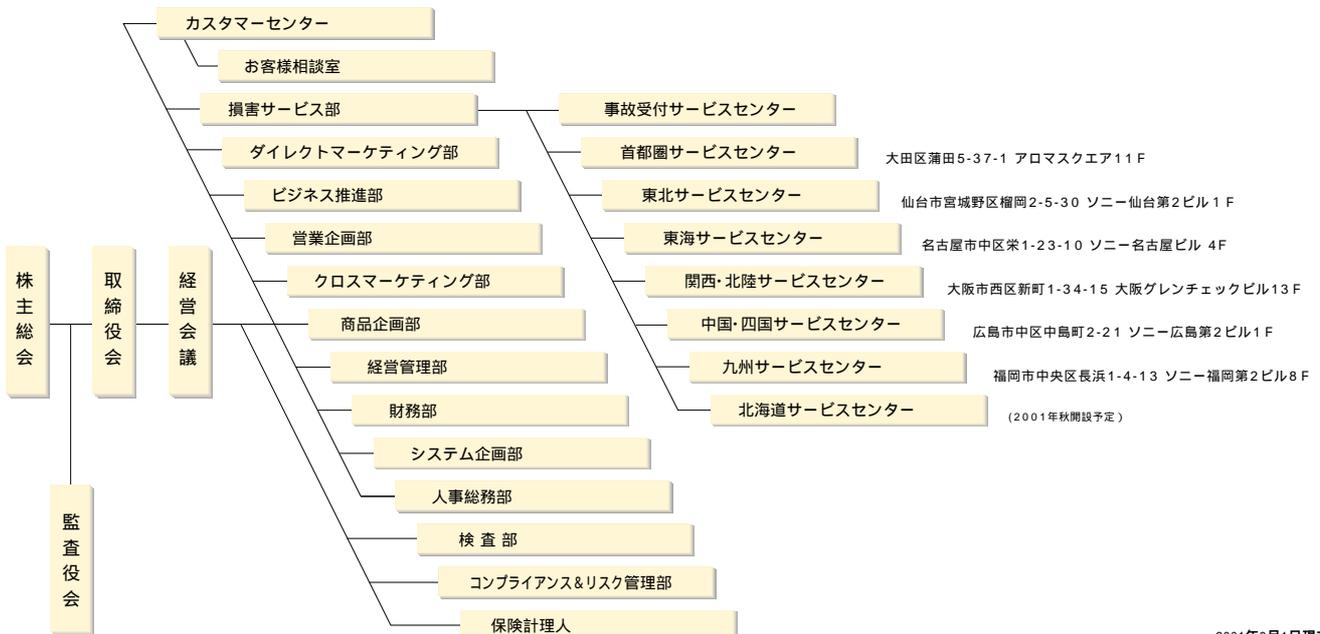
「one on one」とは、ひとりひとりのそばで常にコミュニケーションをとりながら
親身になってお手伝いしてさし上げる場合に使う言葉です。

つながること。新しいこと。 **one on one**

ひとつのoneはお客様、もうひとつのoneは
当社を表し、2つが直接「つながる」ことで、
距離と時間を感じさせない親切できめ細かなサービス、
ひとりひとりに行き届いたケアをめざします。

ロゴマークは、one(お客様)とone(当社)の
インタラクティブなつながりを、
躍動感のあるスタイルで表現しています。

会社の機構



2001年8月1日現在

ソニー損保はお客様との「つながり」を大切にしています

当社は、お客様の声を商品やサービスに反映し、ご満足いただける保険サービスを提供するため、お客様との「つながり」を大切にしています。

電話やインターネットなど、さまざまなサービス窓口をご用意し、お客様の目的やご都合、ライフスタイルに合わせて自由にお選びいただくことで、お客様との最適なコミュニケーションを実現しています。

お客様と「つながる」

カスタマーセンター 0120-919-919 (9:00~22:00 日曜・祝日は18:00まで)
保険料のお見積り・商品についてのお問合せをお受けします。

お客様相談室 0120-101-656 (9:00~17:30 日曜・祝日も受付)
携帯電話・PHSからは 03-5744-0507
お客様のご意見・ご要望を直接お伺いします。



保険料見積り

お客様の条件やご希望に合わせて補償を選択することで、自動車保険を自由に設計できます。また、補償内容を変えて何度でも見積ることができます。

one step 申込み

インターネット上ですべての申込み手続きが完了する方法(申込書の記入・捺印・郵送などが不要)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。インターネットから申込むと、一律2000円の割引が適用されます。

internet

お客様の利便性向上をめざし、ネットワークを活用したサービス提供にも力を入れています。

<http://www.919919.com>
<http://www.sonysonpo.co.jp>

ソニー生命保険株式会社のライフプランナー
ソニー生命保険株式会社のライフプランナー(営業社員)も、当社の自動車保険、所得補償保険、傷害保険の募集を行っています。お客様は生損保問わずにトータルなリスクコンサルティングを受けることもできます。



consultant



ご契約者と「つながる」

telephone

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提供します。

事故受付サービスセンター（24時間365日受付）

24時間365日の事故受付体制でサポートします。

「one on oneクラブ」サポートデスク（24時間365日受付）

ロードサービスなどの各種ご契約者サービスを提供します。

one on oneご契約者デスク（9:00～20:00 日曜・祝日は18:00まで）

ご契約内容についてのお問合せや変更のご連絡をお受けします。

契約の継続手続き

アクセス番号などを入力するだけで、お客様専用の継続手続き画面を呼び出すことができ、その場で契約の継続手続きが完了します。また、インターネットで継続手続きを行うと一律2000円の割引が適用されます。

事故対応経過のご案内

事故解決の進捗状況や今後のスケジュールなどについて、24時間365日いつでも、最新情報をインターネットで確認することができます。

newsletter



「side by side」

ご契約者の方には会員情報誌「side by side」をお送りしています。各種商品やサービスのご紹介、指定修理工場の割引キャンペーンのご案内、ご契約者の方から多く寄せられるご質問への回答、ドライブ情報などを提供しています。

ダイレクトならではの事故解決サービス

時間と場所を問わず発生する事故に対し、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。お客様専任の担当者がお客様とダイレクトにコミュニケーションをとりますので、直接いろいろなご相談を受けすることができ、対応もスピーディです。

また、事故解決状況をいつでもインターネットで確認することができる「事故対応経過のご案内」サービスも提供しています。

「one on one 事故解決プログラム」

- ◆ 24時間365日の事故受付
- ◆ 何でも相談できる1事故1担当者制
- ◆ 全国に広がるサービスセンター拠点とサービスネットワークでサポート
- ◆ スピーディな対応結果のフィードバック
- ◆ 電話やハガキ①、インターネット（「事故対応経過のご案内」サービス）、Eメールによるタイムリーな経過報告
- ◆ お客様のご要望に応じてお客様面談を実施
- ◆ お客様面談時に情報パッケージ②を提供
- ◆ 書類等をできるだけ省略/簡素化したスピーディな保険金支払い
- ◆ 事故解決サービスを提供させていただいたお客様に当社のサービスを評価していただくため「お客様アンケート」を実施（自動車保険の対人事故、対物事故の場合）

①ハガキ



事故受付時には、担当者の顔写真付の「事故受付のご案内ハガキ」をお送りします。また、事故解決の進捗状況をお知らせする「中途経過のご案内ハガキ」、事故解決をお知らせする「事故解決のご案内ハガキ」もお送りしています。

② 情報パッケージ



事故解決に向けた対応方法や留意点・必要な情報などを、お客様のご契約されている補償内容に合わせてご用意します。

「事故対応経過のご案内」サービス

インターネットの「事故対応経過のご案内」サービスをご利用いただければ、24時間365日必要な時はいつでも詳しい情報を得ることができます。

ご契約いただいている自動車保険の全担保種目・特約について、各種目・特約ごとに、保険金支払いまでの流れや事故解決の進捗状況、今後1カ月間の事故対応スケジュールなどが確認できます。



「事故対応経過のご案内」サービスで確認できる主な情報

- 事故発生時の状況や損害車両の様子（ケースによっては図表・写真付き）
- 保険金支払いまでの流れ（各担保種目ごと）
- 事故解決の進捗状況（各担保種目ごと）
- 今後1カ月間の事故解決に向けたスケジュール（各担保種目ごと）
- 保険金請求の有無による次年度概算保険料の差額
- 保険用語集

事故発生時の状況を図表で確認することができます。



保険金請求の有無による次年度概算保険料の差額が確認できます。

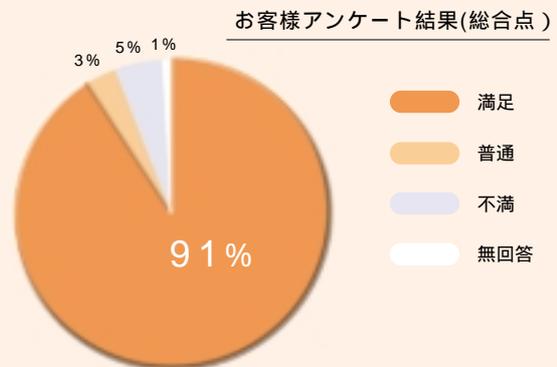


「事故対応経過のご案内」は、自動車保険を対象に提供しているサービスです。

9割以上のお客様に、ご満足いただいています

事故解決サービスをご利用いただいたお客様に対して実施している「お客様アンケート」では、9割以上のお客様から「満足した」とのご回答をいただいています。

特に、「1事故1担当者制」や「初動対応結果の即日のご報告」、「中途経過のご案内ハガキ」については高い評価をいただいています。



(データは2001年6月末現在)

自動車保険 — ソニー - 損保の自動車保険 — (普通保険約款名：総合自動車保険 Type S)

商品の特長

「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を採用しています。

リスク細分項目：「年齢」「車の使用目的」「年間走行距離」「車の型式」

納得感のある合理的な保険料

ダイレクト販売による業務の集中化および効率化によりコストを削減し、お客様にご納得いただける合理的な保険料を実現しました。

高品質な補償

保険の価値は事故時の「補償」にあります。当社では万一の際にも安心していただける高品質な補償を充実させています。

補償の組み合わせが自在

お客様のカーライフに合わせて特約や補償を選択することで、お客様にぴったりの自動車保険を設計することができます。



ソニー損保が提案する独自の充実した補償

「おりても特約」

ご契約のお車で外出した際の車外の事故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場合は、搭乗中も車を降りたときも切れ目無く、さまざまな損害が補償されます。

人身傷害補償担保特約

自動車事故の過失割合にかかわらず、お客様やご家族の方のケガ・死亡時の損害を、示談交渉を待たずに当社がすべて補償するものです。相手との煩わしい示談交渉もすべて当社が行います。

「あしすと特約」

ご契約のお車に乗っていた方が自動車事故により死傷された場合に、家事代行費用と18歳未満のお子様の育英費用を補償します。

子供後遺障害特別保険金（搭乗者傷害保険）

搭乗者傷害保険で、車に搭乗中の18歳未満の方が自動車事故で後遺障害を被った場合に、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支払います。

ソニー損保が提案する特別な割引制度

継続割引

当社の自動車保険をご継続いただくと、契約条件や前年度の事故の有無にかかわらず、当社での継続回数に応じてご継続の保険料を割り引きます。

インターネット割引

インターネットでお申込みや契約の継続手続きをされた場合、一律2,000円のインターネット割引が適用されます。



ご契約者向けサービス — 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、事故時はもちろん、お車の故障時にもすばやく対応するロードサービスや、各種無料・割引サービスをご用意しています。

トラブルサポート(ロードサービス)

 クイックサポート	 レッカーサポート	 緊急連絡サポート
 宿泊・帰宅サポート	 応急処置サポート	 修理後搬送サポート

ドライブサポート

 カーケアサポート	 ナビゲーションサポート
 チャイルドシートレンタルサポート	

グッドライフサポート

- 健康・医療相談サポート
- 弁護士法律相談サポート

これらのサービスは、当社の提携会社より提供しています。



事故や故障時の修理をはじめ、車検・点検時には、S^{スマイル}mile工房(ソニー・損保指定修理工場)をご紹介します。

S^{スマイル}mile工房：全国からソニー・損保の厳しい基準で選定した修理工場の総称です。

所得補償保険 / 傷害保険

ソニー損保の所得補償保険

(普通保険約款名：長期就業不能所得補償保険)

補償を受けられる方が保険の契約期間中に傷害または疾病を被り、そのために就業不能となった場合の所得喪失を長期にわたって補償します。

ソニー損保の傷害保険

(普通保険約款名：ファミリー傷害保険 Type S)

補償を受けられる方が、保険の契約期間中に生じた事故によるケガで死亡したり後遺障害を被った場合や、入院や通院をした場合などに保険金を支払います。



この2つの商品はソニー生命保険株式会社の営業社員(ライフプランナー)が募集を行っています。(ダイレクト販売は行っていません)

商 品

業界初の「型式別料率クラス制度」採用 (2001年2月)

自動車保険の対人賠償保険、対物賠償保険、搭乗者傷害保険(人身傷害補償含む)の保険料に車の型式を反映させる「型式別料率クラス制度」を業界で初めて採用しました。対人賠償保険、対物賠償保険、搭乗者傷害保険の各々に異なる9区分を採用しているため、最大で729(=9×9×9)通りの組合せができ、従来からのリスク細分と併せ、よりお客様のカーライフにあった合理的な保険料の提案が可能になりました。

(*) 保険始期が2001年5月1日以降の場合の適用です。

「あしすと特約」販売開始 (2001年2月)

ご契約のお車に乗っていた方が自動車事故により死傷された場合に、家事代行費用やお子様の育英費用を補償する「あしすと特約」を、2001年2月から販売しています。

(*) 責任開始は2001年5月1日からです。

業界初の「継続割引」制度導入 (2001年2月)

当社の自動車保険をご継続いただくと、ご契約条件や前年度の事故の有無にかかわらず、当社での継続回数に応じてご継続の保険料を割り引きます。このような継続割引制度は、当社が業界で初めて導入しました。

(*) 保険始期が2001年5月1日以降の継続契約が対象です。

所得補償保険・傷害保険の販売を開始 (2001年5月)

2001年5月から、長期就業不能所得補償保険(商品名:ソニー損保の所得補償保険)とファミリー傷害保険 Type S(商品名:ソニー損保の傷害保険)の取り扱いを開始しました。

(*) この2商品はソニー生命保険株式会社の営業社員(ライフプランナー)が募集を行っています。

損害サービス

関西・北陸サービスセンターの土日・祝日営業の開始 (2001年4月)

関西・北陸サービスセンターの土日・祝日の営業を2001年4月から開始し、ご契約者との面談や示談代行に至るまで、平日と同様の損害サービスを提供しています。(首都圏サービスセンターは、2000年1月から土日・祝日の営業を開始しています)

事故受付サービスセンターの開設 (2001年4月)

2001年4月に事故受付サービスセンターを開設し、同年6月より全国各地からの事故連絡を一括して受け付けています。これにより、さらなる業務の効率化を図り、より一層スピーディで的確な事故解決サービスの提供をめざします。

インターネットでの「事故対応経過のご案内」サービスの提供開始 (2001年7月)

事故解決の進捗状況や、今後1カ月間のスケジュールなどをインターネットで照会できるサービスを、2001年7月から開始しました。

(*) 2001年7月1日以降に新規で事故受付をしたご契約者が対象です。



ソニー生命との業務提携（2001年5月）

ソニー生命保険株式会社と、募集における業務委託契約を結びました。2001年5月からソニー生命保険株式会社の営業社員（ライフプランナー）は、当社の自動車保険、所得補償保険、傷害保険の募集を行っています。

ソニー生命保険株式会社

ソニーグループのもう一つの保険会社であるソニー生命保険株式会社は、お客様ひとりひとりに最適な保険プランを提供しています。

従来から好評を得ているライフプランナーによる保険のコンサルティング販売に加え、お客様のさまざまなニーズに対応するため、インターネットやコールセンターを通じたダイレクト販売方式の営業形態も取り入れています。

広 告

当社の自動車保険をより多くのお客様にご紹介するため、
広告を活用しています。

（交通広告）

（折り込みチラシ）

（新聞広告）

ソニー損保はソニーグループの一員です

当社は、ソニー株式会社100%出資の子会社で、金融サービス事業を提供するソニーグループ企業のひとつです。ソニーグループでは、当社のほか、2001年8月に創業22周年を迎える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、株式と投信の門戸を個人へ向けて広げるマネックス証券株式会社、2001年6月からインターネット銀行として営業を開始したソニー銀行株式会社の5社が金融サービスを提供しています。

金融サービスの シンボルマーク



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。

ソニー生命保険株式会社、ソニー銀行
株式会社および当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。



お客様への保険販売・勧誘にあたって

基本方針

- (1) お客様の保険加入目的、保険に関する知識、ご経験、財産の状況、その他必要な事項を勘案し、お客様のご意向と実情に沿った適切な保険商品の選択がなされるよう情報の提供と説明に努めます。
- (2) 保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、その他の関係法令等を遵守し、適切な保険販売・勧誘を行います。
- (3) お客様のプライバシー保護を最優先し、お客様に関する情報管理を的確に実行します。
- (4) 適正な販売・勧誘を行うために、販売に携わる者の指導、研修や事務管理体制の整備に努めます。

お電話での受付について

専門のスタッフを配置し、お客様のご意向、ご実情を伺ったうえで、適切な保険商品のお勧めができるよう努めます。

インターネットでの受付について

お客様にとってわかりやすく、見やすく、安心してご利用いただけるよう内容の充実にも努めます。

その他の販売・勧誘について

ダイレクトメールの発送、当社からの電話による確認、代理店に委託した販売・勧誘などにおきましても、お客様のご都合、ご事情に応じた適切な方法で行います。

各種サービス体制について

- (1) お客様からのお問合せに対しては、迅速、的確、丁寧にお応えしてまいります。
- (2) 保険事故発生の際は、きめ細かな事故対応を通じて、迅速かつ的確な保険金のお支払いができるよう努めます。

以上は「金融商品の販売等に関する法律」(2000年法律第101号)に基づく当社の勧誘方針です。

お客様相談室

0120-101-656

携帯電話・PHSからは、03-5744-0507

(9:00～17:30 日曜・祝日も受付)

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 2001

2001年8月発行

ソニー損害保険株式会社 経営管理部

〒144-8721 東京都大田区蒲田5-37-1 アロマスクエア11F

TEL. 03-5744-0300(代表)



ソニー損害保険株式会社