

2009年9月29日

Eメールでのお問合せに、3時間以内に返信します。

10月1日から開始する「お約束サービス」のお知らせ

ソニー損害保険株式会社（所在地：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、2009年10月1日から、平日9:00～17:00に受信した契約手続に関するEメールでのお問合せに、3時間以内に返信することをお約束するサービスを開始します。

今回の新たな「お約束サービス（*）」開始により、お客様とより快適なEメールでのコミュニケーションができると考えています。

ソニー損保では、電話やインターネットなどさまざまなお客様との接点において、お客様にご満足いただける高品質かつ迅速な対応ができるよう、社員教育や体制構築を行ってきました。

Eメールによるお問合せにも、できるだけ迅速に返信をさしあげておりますが、電話と異なり返信までにタイムラグがあるため、お客様が「いつ回答がくるのだろうか」と気をもまれることもあると思います。そこで、平日9:00～17:00という限られた時間ですが、Eメールでのお問合せへの返信までの時間をあらかじめお約束することで、少しでも快適にEメールの問合せ機能をご利用いただきたいと考え、今回の「お約束サービス」を開始することにしました。

今後も、「お約束サービス」の対象拡大やお約束できる時間の短縮に努めるとともに、電話などすべてのお客様との接点において一層の品質向上を図り、お客様にご満足いただける快適なコミュニケーションの実現を目指してまいります。

[ウェブサイトのEメールでのお問合せフォームを案内するページ \(http://www.sonysonpo.co.jp/inq/N0010000.html\)](http://www.sonysonpo.co.jp/inq/N0010000.html) 抜粋

お電話・Eメールでのお問合せ

【お電話でのお問合せ】	カスタマーセンター 新規窓口電話番号 TEL:0120-101-597 受付時間: 9:00～22:00(月～土) 9:00～18:00(日・休日)
カスタマーセンターでのお見積りの場合、 インターネット見積・申込割引 5,000円※は適用されませんのであらかじめご了承ください。 ※ 2008年(平成21年)1月31日以前を保険開始日とするご契約は「 インターネット見積・申込割引 」の割引額が3,000円になります。	
【Eメールでのお問合せ】	☒ お問合せはこちら

ソニー損保のお約束

お客様からのEメールは「**3時間以内**」に返信します
 ※月曜～金曜 9:00～17:00到着分(年末年始の弊社休業日と休日は除きます)

➤

ウェブサイトで、「3時間以内の返信」をお約束します。

(*)「お約束サービス」とは、ソニー損保における各種サービスについて、サービスの内容やサービス提供までの時間を、広告やウェブサイトなどを通じて事前にお客様にお約束するもので、2006年10月に提供を開始しました。現在実施しているお約束サービスは以下のとおりです。

- －事故受付後3時間以内のお客様専任担当者からのご連絡のお約束
- －「即日安心365」サービス(事故受付当日中の初期対応の実施とそこ報告のお約束)

◆◆◆今回開始する「お約束サービス」の概要◆◆◆

1. 「お約束サービス」開始日

2009年10月1日午前9時から。

2. お約束する内容

平日9:00~17:00に受信した契約手続に関するEメール(*)に、3時間以内に返信します。

(*) 契約手続に関するEメールとは、ソニー損保の自動車保険およびガン重点医療保険の契約手続について、ソニー損保の公式サイト所定のお問合せフォームでお問合せいただいたものを指し、事故解決に関するお問合せは対象としておりません。
また、情報セキュリティの関係上、保険料のお見積りや契約内容の変更、医療保険における引受の可否などについてのお問合せは、Eメールでは受付けていません。

3. 今回開始する「お約束サービス」の対象時間を平日9:00~17:00とした理由

お客様にご協力をいただいたアンケート結果から、平日9:00~17:00にEメールで問合せをされたお客様は、他の時間帯にEメールで問合せをされたお客様よりも、一層迅速な回答を求めていることがわかりましたのでこの時間を対象にしました。対象時間については今後拡大していく予定です。

4. 「お約束サービス」対象時間外のEメールでのお問合せへの対応

今回開始する「お約束サービス」の対象時間外に受信したEメールでのお問合せについても迅速に対応します。

なお、2008年度は、自動車保険の新規のお客様からのEメールでの契約手続に関するお問合せには、今回「お約束サービス」の対象とした平日9:00~17:00以外に受信したメールも含め、平均約5時間で返信していました。今後も、「お約束サービス」の対象時間外に受信したEメールについても、返信までの時間をさらに短縮できるよう取組んでまいります。

5. 「お約束サービス」遂行状況のご報告

Eメールでのお問合せに対する返信時間についての「お約束サービス」の遂行状況については、当社ウェブサイトのカスタマーセンター担当者ブログ (<http://from.sonysonpo.co.jp/zero/cc/fr03300.html>) で、四半期ごとに報告します。

カスタマーセンター担当者ブログ

<http://from.sonysonpo.co.jp/zero/cc/fr03300.html>

