

損保ジャパン

お客様の声白書 2009

お客様第一の実践

[お客様の視点で、考える、応える保険会社をめざして]

はじめに

日頃より皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、昨年創業から120年目の節目の年を迎えることができました。これも長年にわたりご支援いただいた皆さまのおかげであり、あらためて感謝申し上げます。

当社には120年の時を経ても変わらないものがあります。それは「お客さま第一 (Customer First)」という理念です。

最近の社会情勢に目を移しますと、今年5月には消費者庁関連法案が成立し、今秋の消費者庁発足にむけた準備がすすんでいます。また、来年4月には消費者保護を基調とした保険法が施行されます。

このような消費者重視の社会の流れに適合するためにも、当社はより一層「お客さまの声に真摯に耳を傾け」、「丁寧に対応し」、「お客さま視点での業務品質の向上」に努めていくことが重要であると考えております。

当社は今年3月、日本興亜損害保険株式会社との間で、共同持株会社設立による経営統合に向けて基本合意いたしました。

新たな企業グループは、お客さま視点ですべての価値判断を行い、「お客さまに最高品質の安心とサービスをご提供し、社会に貢献すること」を、経営ビジョンの中心に掲げております。私どもはこれからも「お客さま第一」の実践を通じて、お客さまから支持され続ける企業グループを目指して参ります。

この「お客さまの声白書」も、今年で発刊から3年目を迎えました。昨年度当社にお寄せいただいたご意見、ご要望、苦情など、さまざまなお客さまの声をご紹介しますとともに、その声を活かした当社の活動についても触れさせていただいております。

本白書をご覧いただき、当社が「お客さまの声」をどのように受け止め、業務の改善にどう活かそうとしているのか、ご理解いただければ幸いです。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社 損害保険ジャパン

取締役社長 佐藤正敏



目次

ページ

第1章	「お客様の声」の現状	2
-----	------------	---

第2章	お客様から寄せられた「苦情」について	6
-----	--------------------	---

第3章	「お客様の声」を活かした事業活動	12
-----	------------------	----

(1)	「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり	13
-----	------------------------	----

(2)	全てのサービスプロセスにおけるお客様サービスの強化	19
-----	---------------------------	----

(3)	お客様の声を活かした幅広い事業活動	25
-----	-------------------	----

第4章	「お客様の声」に基づく改善事例	26
-----	-----------------	----

事例 1, 2	27
---------	----

事例 3, 4	28
---------	----

事例 5, 6	29
---------	----

事例 7, 8	30
---------	----

第1章

「お客様の声」の現状

2008年度、コールセンターやアンケート、ホームページなどに約58万件もの「お客様の声」をお寄せいただきました。

当社ではお客さまからいただいた「声」を大切に受け止め、一つでも多く改善につなげていけるよう努力していきます。

2008年度、お客さまからどのような声をいただいたのか、その概要をご紹介します。

「お客様の声」を一つひとつ受け止め、
これまで以上に商品やサービスの改善に努めます。

2008年度お客様の声の受付状況

営業店、サービスセンター（事故対応拠点）、コールセンター、アンケート調査などを通じて、当社に寄せられた「お客様の声」は、2008年度合計で約58万件にのぼりました。ご不満、ご意見、ご要望、お問い合わせなど、さまざまな

声の中で、特に多かったのは、「契約のご変更・ご確認」「保険金のご請求」「補償内容のご検討」「加入のお手続き」についての声でした。

2008年度お客様の声の受付状況

	苦情・ご不満	ご意見・お問い合わせなど			合計	比率 ^(※)
		コールセンター	インターネット	アンケート		
資料のご請求	2,059	17,897	555	—	20,511	3.5%
補償内容のご検討	—	82,808	1,775	—	84,583	14.6%
加入のお手続き	7,149	19,130	208	57,538	84,025	14.5%
保険証券・継続証	1,969	23,639	615	—	26,223	4.5%
保険料のお支払	3,387	31,440	223	—	35,050	6.0%
契約のご変更・ご確認	3,804	155,056	638	—	159,498	27.5%
保険金のご請求	12,828	29,683	304	49,354	92,169	15.9%
更新のご案内・お手続き	3,962	12,578	137	—	16,677	2.9%
解約のお手続き	1,485	23,135	244	—	24,864	4.3%
その他	6,840	26,579	2,708	—	36,127	6.2%
合計	43,483	421,945	7,407	106,892	579,727	100.0%
比率 ^(※)	7.5%	72.8%	1.3%	18.4%	100.0%	—

(※) 小数点第2位を四捨五入し掲載。

お客様の声の件数推移

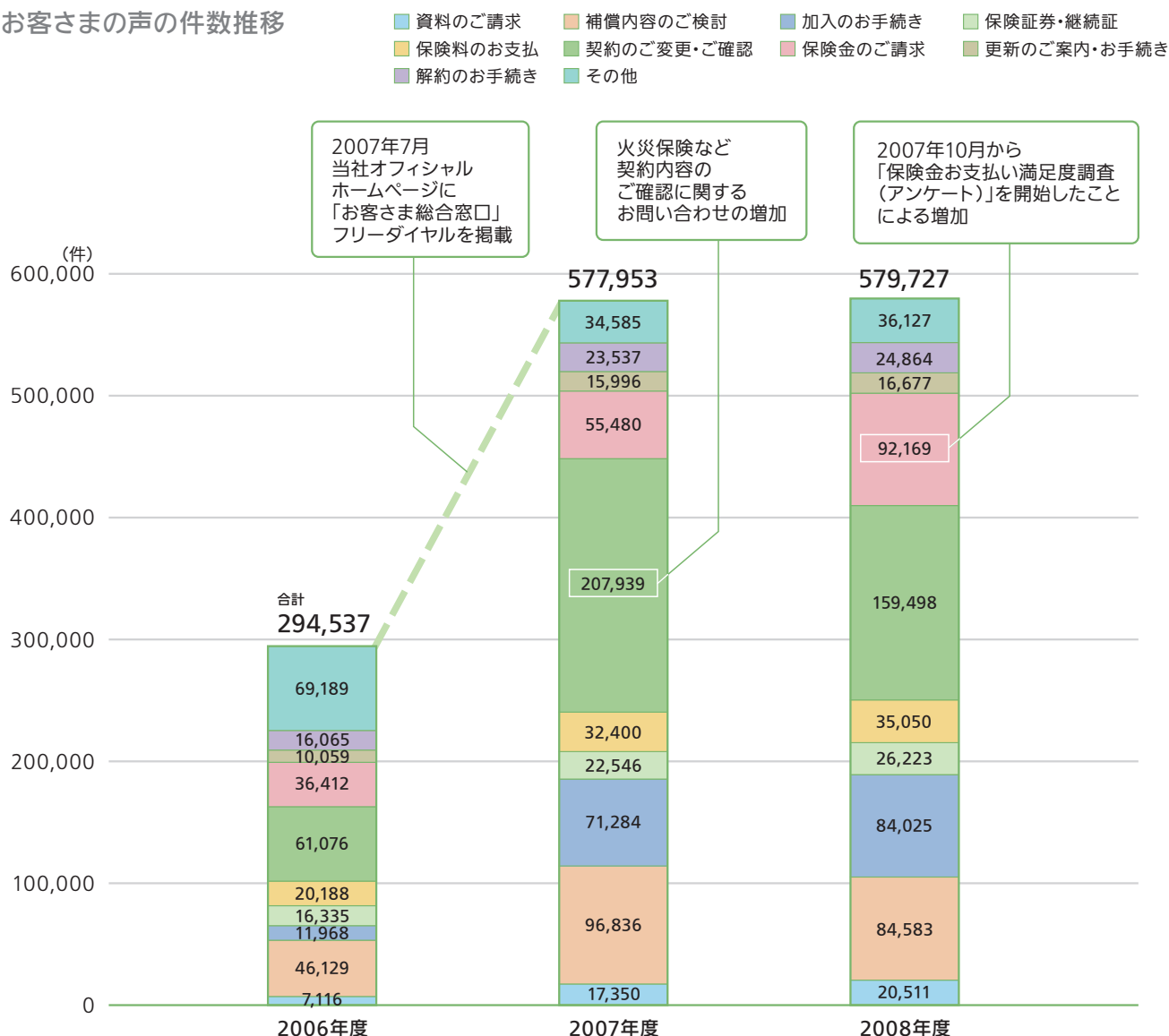
当社に寄せられた「お客様の声」は、2006年度から2007年度にかけて約2倍に増加しました。これは、コールセンターのフリーダイヤルを当社オフィシャルホームページや保険証券に記載したことなどにより、お客さまに広く浸透したことから、2007年度から実施させていただいている火災保険をはじめとする契約内容のご確認に関して、お客さまから多くのお問い合わせを頂戴したことなどによるものです。

また、2007年度から2008年度にかけてお客様の声の件数はほぼ横ばいでした。前述した2007年度から実施させていただいている火災保険をはじめとする契約内容のご確

認が一定進んだため、「契約のご変更・ご確認」に関するお問い合わせは減少しました。一方、「保険金のご請求」に関する声が約2倍に増加しました。これは主に、2007年10月から「保険金お支払い満足度調査(アンケート)」を開始したことなどによるものです。

当社は、貴重なお客様の声一つひとつをしっかりと受け止め、お申出にいたった原因やお客さまニーズの分析を行い、これまで以上に商品やサービスの改善に結びつけるよう取り組んでいきます。

お客様の声の件数推移



(白紙ページ)

第2章

お客さまから寄せられた「苦情」について

2008年度に寄せられた約58万件の「お客さまの声」の中から、
募集、契約管理、保険金支払の業務に関して寄せられた「苦情」をご紹介します。

2008年度にお客さまから寄せられた「苦情」の件数は約4万3千件。
当社はこれらの声を真摯に受け止め、一層の改善につなげていきます。

2008年度に寄せられた約58万件の「お客さまの声」のうち、「苦情」の件数は、43,483件でした。
お客さまからどのような局面でどのような苦情をお寄せいただいたのか、ご紹介します。

苦情の受付状況

1. 募集業務

当社保険商品の説明やご契約
手続きなどに関する苦情

「補償内容に関する説明がなかった」など、ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関する苦情や、「代理店に勝手に更新された」「満期の案内がなかった」など、ご契約の更新手続きの案内不足・遅延に関する苦情が多く寄せられました。

2. 契約管理業務

ご契約内容の変更手続きや、
保険料のお支払に関する苦情

「住所変更などの手続きがきちんとしていない」というお客さまの声に代表されるご契約の変更手続きにおける遅延・誤りに関する苦情が最も多く、その他には保険料のお支払方法、保険証券の未着・記載内容誤りに関する苦情などが寄せられました。

3. 保険金支払業務

事故の受付から、保険金のお
支払までの対応に関する苦情

保険金のお支払手続きにおける遅延・誤りに関する苦情、保険金のお支払金額に関する苦情が多く寄せられました。

2008年度にお客さまから寄せられた苦情の件数は、前年度比約2倍の43,483件となりました。当社では2007年10月以降、苦情として取り扱う範囲を拡大しています。お客さまから不満足 of 表明があれば、当社が対応を求められていないお申出についても、それらを「苦情」として受け止めています。また、当社に寄せられるお客さまの声の多くを受け付けるコールセンターをはじめ、お客さまからの不満足 of 表明を「苦情」として広く受け止めることが社内に定着してき

たことも、苦情件数が増加した要因の一つです。

お客さまから同じ苦情をいただかないため、またお客さまからいただいた苦情に対してより迅速・適切に対応するため、当社では、2008年度はeラーニング^(※)やビデオを活用した苦情対応研修などを実施しました。

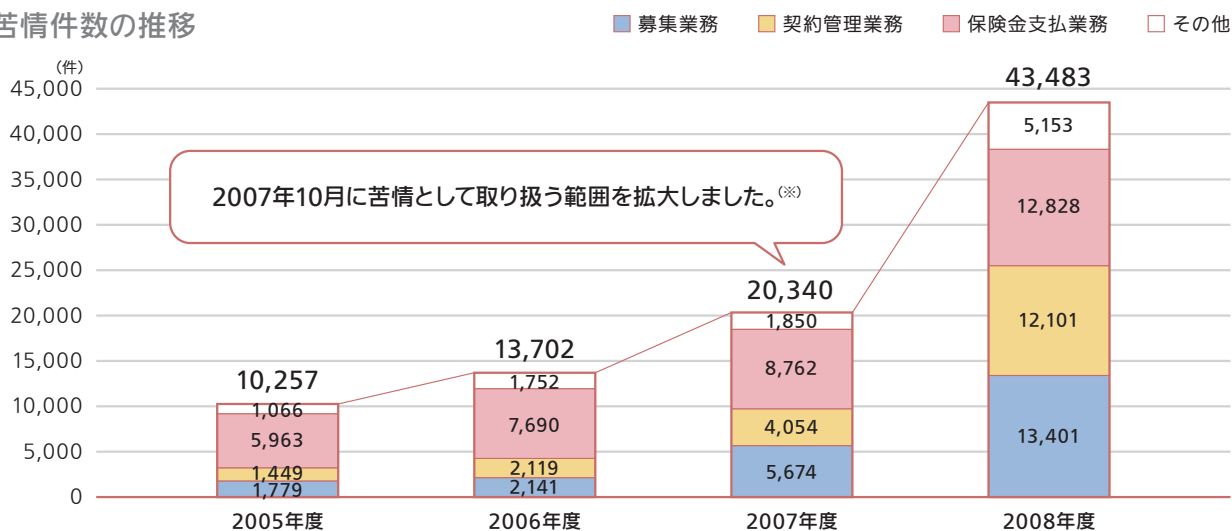
2009年度は、2008年度の取り組みを継続しながら、苦情をより広く受け止めると同時に、職場単位で実効性のある再発防止策を検討・実施する取り組みを進めます。

(※) eラーニング・・・インターネットを活用した、当社社員向けの教育システム

2008年度 苦情の受付件数

苦情の区分		件数	比率
募集業務	商品内容	1,952	13,401 30.8%
	契約更新手続き	3,962	
	募集行為	2,743	
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	3,964	
	契約の引受	101	
	保険料誤り・料率適用誤り	57	
	接客態度	284	
	帳票類	107	
	その他	231	
契約管理業務	証券未着・誤り	1,969	12,101 27.8%
	分割払い・口座引落し	3,375	
	異動	3,804	
	解約	1,485	
	満期返戻	12	
	その他	1,456	
	示談(認定)金額	2,716	
対応遅延・対応方法	3,284		
有無責	655		
接客態度	1,322		
その他	4,851		
その他	—	5,153	11.9%
合計		43,483	100.0%

苦情件数の推移



(※) 苦情として
取り扱う範囲
について

お客さまが不満を申し出られ、当社に対して
何らかの対応・回答を求められているもの

当社の事業活動全般に対して
お客さまが不満足を申し出られたもの

苦情の受付状況の詳細については、当社オフィシャルホームページをご参照ください。
(<http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/analysis/index.html>)

お客様から寄せられた「苦情」と「苦情への対応事例」の一部をご紹介します。

募集業務に関する苦情

お客様から寄せられた「苦情」 ▶ 『代理店からの契約の更新に関する案内が遅い』

事実関係 ▶ お客様のご指摘の通り、お客様のお申出の時点では、まだ代理店からご契約の更新に関するご案内をしていませんでした。

お客様への対応 ▶ お客様にご安心いただくため、早期にご契約の更新案内を行うよう代理店に連絡し、代理店がすぐに対応することでお客様にご了解をいただきました。

苦情の発生原因・背景 ▶ お客様に対し、毎年適切なタイミングでご契約の更新案内を行うことが募集代理店に浸透していないことが原因ではないかと考えました。

再発防止のための施策 ▶ 当社では、満期日の1か月前までにご契約の更新案内からご契約手続きまでを完了できるよう、取り組んでいます。なお、2009年下期より、代理店からお客様へ早期にご契約の更新案内を行うよう、代理店が利用するシステムにおいて、満期管理機能の強化を図る予定です。また、ご契約いただいている保険の種類を問わず、「満期案内はがき」を当社からお客様に直接お送りするとともに、ご希望されるお客様にはeメールによる「満期案内メール」をお送りする予定です。（満期案内はがき、満期案内メールは2009年度下期発送開始予定。）

全種目満期案内はがき／メール



契約管理業務に関する苦情

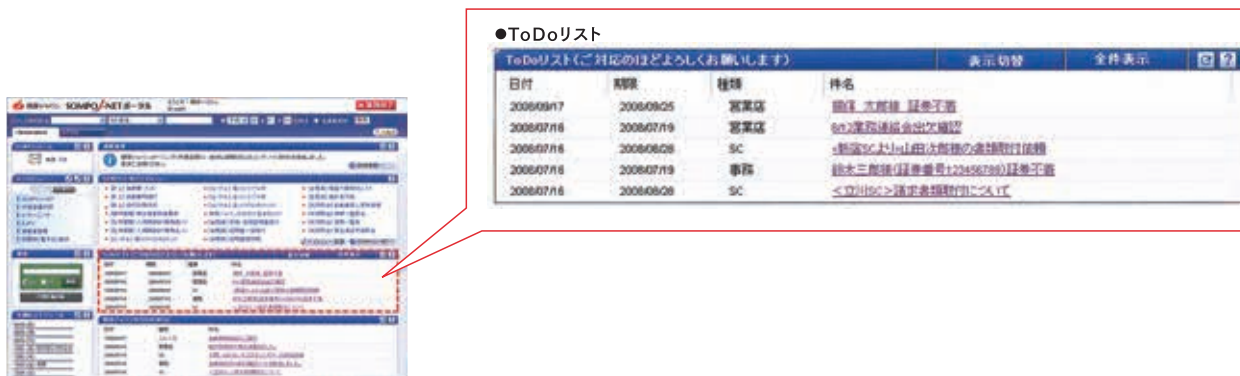
お客さまから寄せられた「苦情」 ▶ 『コールセンターに自動車保険の解約手続きを依頼したが、その後何も連絡がない』

事実関係 ▶ コールセンターでは、住所変更やご契約のお車の変更などのお手続きを行っていますが、解約手続きなど一部コールセンターでは対応できないお手続きもあります。その場合はコールセンターから代理店に取り次ぎ、お手続きを行います。今回の苦情は、代理店内において、お客さまからのご依頼事項がきちんと管理されていなかったため、解約のお手続きが行われていませんでした。

お客さまへの対応 ▶ お手続きが遅くなってしまったことをお客さまにお詫びし、至急解約のお手続きを行い、ご了解をいただきました。

苦情の発生原因・背景 ▶ コールセンターで受け付け、代理店に取り次いだ業務に関して、受付からお手続き完了までの確実なチェックができていないことが原因ではないかと考えました。

再発防止のための施策 ▶ コールセンターで受け付け、代理店に取り次いだ業務に関して、代理店が確実に対応しているか、当社営業店にてフォローの取り組みを強化していきます。また、2009年10月には、代理店システムに代理店の対応が必要な案件の一覧を表示する「ToDoリスト」を新設します。代理店に取り次いだ業務の対応状況を、代理店と当社で共有することにより、漏れの無い確実な対応を行っていきます。



代理店システム画面（イメージ図）

保険金支払業務に関する苦情

お客さまから寄せられた「苦情」 ▶ 『担当者の電話での言葉遣いが事務的で、心がこもっていない』

事実関係 ▶ 担当者が多くのお客さまの電話対応をさせていただくなかで、お客さま一人ひとりへの対応が事務的になっていたと思われます。

お客さまへの対応 ▶ 担当者の話し方が事務的でお客さまに不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、今後の事故対応の流れについて改めてご説明し、ご了解をいただきました。

苦情の発生原因・背景 ▶ お客さまに対応させていただく担当者一人ひとりのマナーや言葉遣いといった基本的なサービス品質がまだ不十分なのではないかと考えました。

再発防止のための施策 ▶ 全国の自動車保険サービスセンター（事故対応拠点）において、お客さまへご安心いただくための「電話対応研修」を継続的に実施しています。
また、電話対応におけるマナーや話法をまとめた社内勉強会ツール「電話対応ハンドブック」を作成し、お客さま視点に立った丁寧な対応・傾聴の姿勢を徹底していきます。



電話対応ハンドブック（イメージ図）

第3章

「お客様の声」を活かした事業活動

当社では、お客さまのご期待に応え続けていくために、「お客様の声」を基点とした事業活動を幅広く推進しています。現在、当社が取り組んでいる活動の一部をご紹介します。

(1) 「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり

当社は、より多くの「お客様の声」を受け止め、その声をさまざまな事業に活かすことで、お客さまに一層の「安心」をお届けすることを目指します。そのために、お客様の声を会社経営に活かすためのコールセンターや専門部署の機能強化を進めています。

カスタマーセンター／お客さま相談室

「お客様の声」を受け止めるコールセンターや専門部署の機能強化を進めています。

「お客様の声」をしっかり受け止めて、高品質かつ親切な対応をしていくこと、受け止めた声を経営に活かすことを目的に、2006年5月に佐賀コールセンター（カスタマーセンター）を立ち上げ、土日祝日も含めたフリーダイヤルによる対応を行っています。

また、お客さまからの「苦情」に対応するため、2006年7月

に「お客さま相談室」を設置いたしました。お客さま相談室では、2008年度に態勢を拡充し、お客さまから寄せられた苦情に丁寧に対応するとともに、全国の苦情対応部署への支援・フォローを行っています。また、事案ごとの苦情対応の進捗状況・改善措置状況に関するモニタリングを行っています。

 0120-888-089

【カスタマーセンター】

受付時間 ●平日：午前9時から午後8時
●土曜、日曜、祝日：午前9時から午後5時
※12月31日から1月3日は休業

(1) 「お客さまの声」を受け止め・活かす仕組みづくり

支払ご相談窓口

保険金お支払の対象とならなかった事案について、
お客さまからのご相談・異議申立てを受け付ける「支払ご相談窓口」を設置しています。

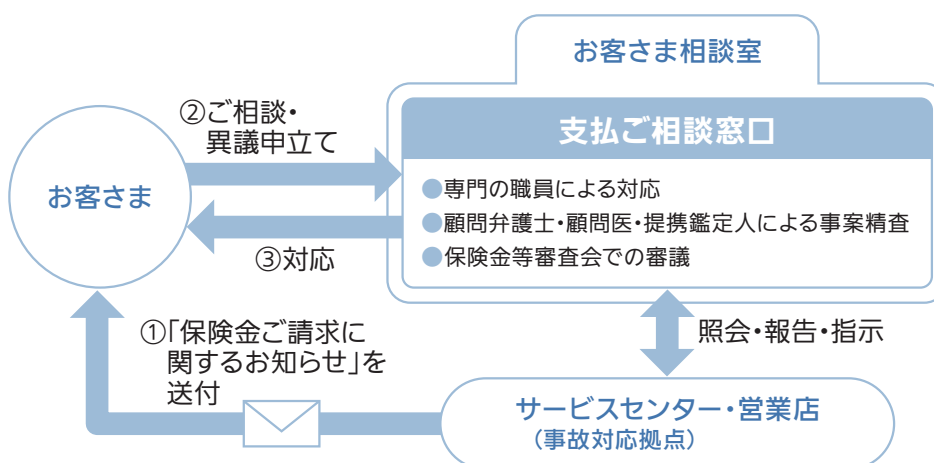
2007年12月、保険金お支払の対象とならなかった事案に関するお客さまからのご相談・異議申立て窓口として、「お客さま相談室」内に「支払ご相談窓口」を設置しました。この支払ご相談窓口では、お客さまからのお申出に対し、当社の保険金お支払部署である全国のサービスセンター（事故対応拠点）とは独立した部署として、保険金お支払の対象とならなかった理由を改めて確認しています。

また、2008年度からは支払ご相談窓口の業務を拡大して、保険金お支払の対象とならなかった事案に関するご相談・異議申立てに加え、保険金お支払関連全般のご相談窓

口として、よりきめ細かい対応ができる態勢を整えました。さらに、支払ご相談窓口のフリーダイヤルを当社ホームページにも開示するなど、お客さまがよりご相談しやすい態勢づくりを進めています。

なお、2008年度に支払ご相談窓口で受け付けた、保険金お支払の対象とならなかった事案に関するお客さまの異議申立て件数は29件でした。支払ご相談窓口で適切性を検証した結果、6件についてお支払の対象と判断しました。（2009年6月末時点）

お支払の対象とならなかった事案への異議申立て対応の流れ



●お客さまの異議申立てを「支払ご相談窓口」で受け付けています。

※事業内容によっては、支払ご相談窓口で受付後、サービスセンター（事故対応拠点）・営業店が対応する場合があります。

 0120-668-292

【損保ジャパン支払ご相談窓口】

受付時間 ●平日：午前9時から午後5時
※12月31日から1月3日は休業

(1) 「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり

お客様アンケートハガキ

ご契約時の当社・代理店の対応に関する

「お客様の声」をお聴きするために、アンケート調査を実施しています。

2007年4月から、ご契約時の当社や代理店の対応に関する満足度をお聴きする「お客様アンケートハガキ」を保険証券・継続証の送付時に同封しています。

当社は、お客様が感じられている疑問や、お客様から忌憚のないご意見をお寄せいただくことで、当社や代理店

の業務改善に活かし、一層のご満足とご安心をお客様にご提供できる保険会社を目指してまいります。なお、「お客様アンケートハガキ」は、2009年3月まで実施しました。現在、内容などを見直したうえで、今後の実施を検討しています。

**お客様アンケートにご記入される前に
ご一読願います**

当社では、ご契約手続きの際に、保険内容に関するお客様のより良いご理解のために、以下の取組みをおこなっております。

- ◆保険商品の内容やご注意願いたい事項を記載した「重要事項等説明書（契約概要・注意喚起情報）」（※）という書面を、お客様にご確認いただいております。
※「保険商品の内容」や「保険金をお支払いできる場合・できない場合」等の、重要な内容をご説明する書面です。
- ◆ご契約の際には、ご契約者さまの捺印・署名または電話での契約内容のご案内により、お申し込みのご意思を確認いたしております。
※特約に基づき自動的に契約を更新（継続）することとなっている場合を除きます。
- ◆保険契約の内容がお客様のご意向と合致していることの確認と保険契約の適正性の確認とを目的として、平成19年4月以降、多くの保険商品において、「ご契約内容確認シート」を導入し、お客様に内容のご確認をお願いしております。

ご記入が済みしたら…

封筒を開けてください。アンケートご記入が済みしたら、2つ折りにして封の角を合わせてください。ポストに投函してください。

お客様アンケート

Q1 今回ご契約された際の「お申込手続き」（左頁参照）について、ご不明点やお気づきの点はございますか。（番号に○印をつけてください。）
②特になし ①あり（以下に具体的にご記入をお願いします。）

ご意見

Q2 取扱代理店のご契約時の手続き方法やご説明について、どの程度ご満足されましたか。（番号に○印をつけてください。）
⑤満足 ④やや満足 ③ふつう ②やや不満 ①不満
※上記に関するご意見・ご要望があればご記入をお願いいたします。

理由

※大変お手数ですが、以下のご記入をお願いいたします。（証券番号は保険証券または保険契約継続証に記載されております。）

証券番号	
お名前	
お電話番号	

— ご協力ありがとうございました —

右アンケートにご記入をお願いいたします。ここからはがしてください。

(1) 「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり

保険金お支払い満足度調査

当社・代理店の事故対応の品質向上のために
「保険金お支払い満足度調査」を実施しています。

2007年10月から、事故に遭われ、保険金をお支払いさせていただいたお客さまに、当社や代理店の事故対応に関する「保険金お支払い満足度調査(アンケート)」を実施しています。

当社はこのアンケートに寄せられた「お客様の声」をしっかりと受け止め、お客さま全員から「満足」というご回答をいただけるよう、迅速かつ適切な事故対応サービスのご提供を目指してまいります。

アンケートへのご協力をお願い

当社事故対応サービスについて皆様のご意見をお寄せください

【個人情報の取扱いについて】
ご記入いただきました事項は、当社事故対応サービスの向上およびアンケートにご協力いただいたお客さまへの抽選品発送等に使用いたします。

1 損保ジャパンの事故対応サービスにご満足いただけましたか?
① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

2 事故の解決まで主にご連絡させていただいたのは?
① 損保ジャパン担当者 ② 代理店 ③ その他

3 事故にあわれたとき、まずどちらにご連絡されましたか?
① 損保ジャパンサービスセンター ② 代理店
③ コールセンター(フリーダイヤル) ④ その他

4 ③で電話を受けた者の説明はいかがでしたか?
① とてもわかりやすかった ② わかりやすかった ③ 普通
④ ややわかりにくかった ⑤ わかりにくかった

5 初期段階において、今回の事故でお客さまが請求できる保険金の種類について、十分な説明がありましたか?
① 十分 ② ほぼ十分 ③ 普通 ④ やや不十分 ⑤ 不十分

6 当社担当者の、事故解決に向けた流れについてのご説明はいかがでしたか?
① とてもわかりやすかった ② わかりやすかった ③ 普通
④ ややわかりにくかった ⑤ わかりにくかった

7 当社担当者の、途中経過のご連絡は十分でしたか?
① 十分 ② ほぼ十分 ③ 普通 ④ やや不十分 ⑤ 不十分

8 保険金お支払い内容について当社担当者の説明はいかがでしたか?
① とてもわかりやすかった ② わかりやすかった ③ 普通
④ ややわかりにくかった ⑤ わかりにくかった

9 保険金お支払いまでの日数についてご満足いただけましたか?
① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

10 お客さまに対する、当社担当者の態度や話し方、気配りはいかがでしたか?
① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

アンケート回答欄

該当する数字を黒く塗りつぶしてください(11は自由にご記入ください)

1	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
2	←1→	←2→	←3→		
3	←1→	←2→	←3→	←4→	
4	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
5	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
6	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
7	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
8	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
9	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
10	←1→	←2→	←3→	←4→	←5→
11	ご意見・ご要望などございましたらご記入ください				

ご協力ありがとうございました

(1) 「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり

カスタマーサービス部

「お客様の声」を会社経営に活かすため、「カスタマーサービス部」がお客様の声の収集および分析を行い、当社関連部署と共有しています。

お客さまから寄せられるお問い合わせや苦情、各種アンケートなどのあらゆる「お客様の声」を会社経営に活かすため、当社は2008年4月に「カスタマーサービス部」を設置しました。

カスタマーサービス部では、お客さまから寄せられるご不満、ご意見、ご要望、お問い合わせなどの声を収集すると

もに、その背後にある課題やニーズを汲み取るため、日々お客様の声を分析しています。分析結果は、本社関連部署と共有し、業務改善・品質向上に役立てる取り組みを行っています。また、重要事案については本社部門へ再発防止施策の検討を指示し、問題の根本的な解決を図っています。

VOC委員会

経営陣をメンバーとした「VOC委員会」を設置し、「お客様の声」を会社経営に活かす取り組みをしています。

2007年8月に、経営陣をメンバーとした「VOC委員会^(※)」を設置いたしました。VOC委員会では、「カスタマーサービス部」から「お客様の声」の収集・分析結果の報告を受け、

(※)VOC・・・Voice of Customer(お客様の声)

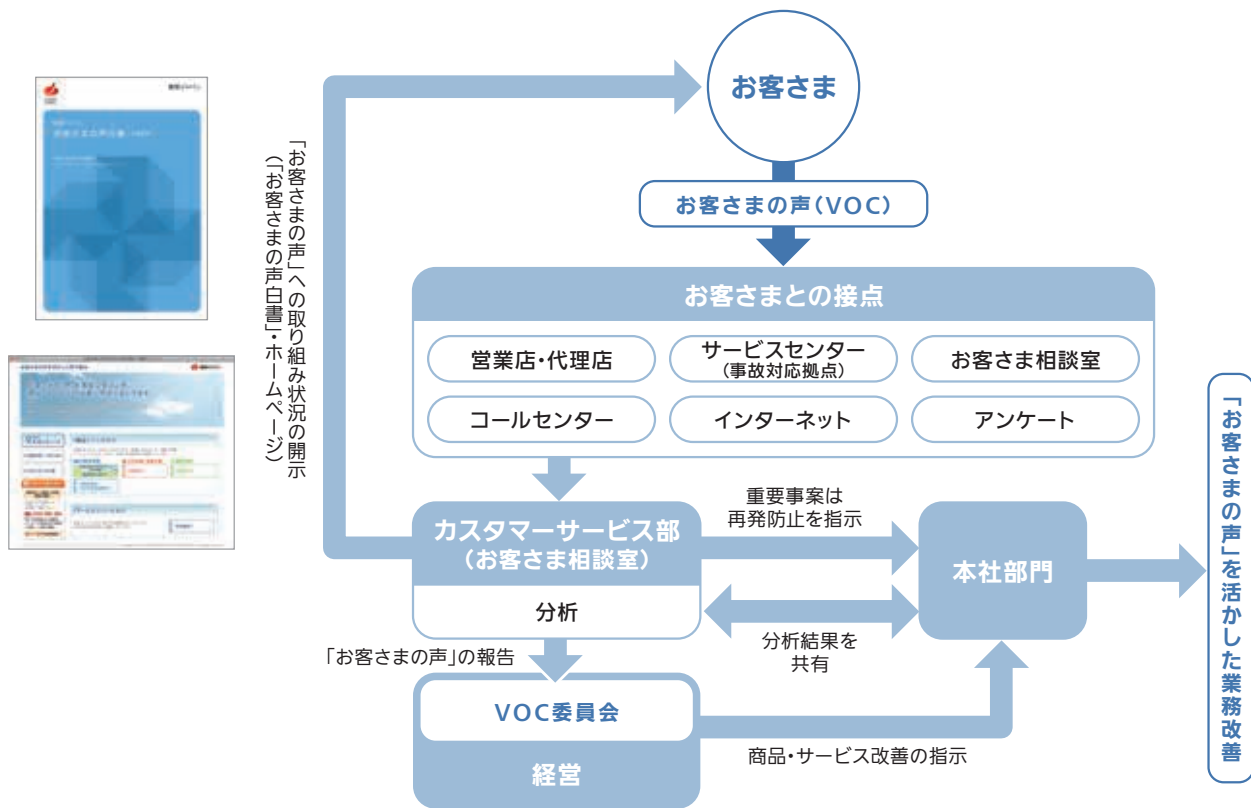
その報告に基づき商品・サービスの向上および業務運営の改善に向けて経営課題を洗い出し、関連する部署に対して必要な指示を行います。

お客様の声の受け止めから改善に至るまでの流れ(自動車保険の改善例)



(1) 「お客様の声」を受け止め・活かす仕組みづくり

「お客様の声」を活かすための仕組み



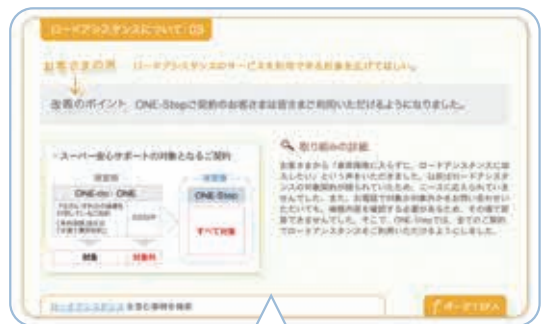
お客様の声を活かした業務改善

カスタマーサービス部

取り組み状況の
開示



2008年4月発売の自動車保険『ONE-Step』では、全てのご契約でロードアシスタンスをご利用いただけるようにしました。



当社オフィシャルホームページなどを通じて、『ONE-Step』では、全てのご契約でロードアシスタンスをご利用いただけるよう、改善したことをお客様に広く開示しました。

(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

リテールビジネスモデル革新プロジェクト (PT-R)

末永くお客さまからお選びいただける保険会社を目指し、
全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化を
図っています。

お客さまから選ばれる保険会社であり続けるために、お客さまのニーズに的確に対応していくという原点を再確認し、2007年8月、『リテールビジネスモデル革新プロジェクト』(以下、「PT-R」)をスタートしました。このPT-Rとは、これまでにいただいた貴重な「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発からご契約手続き・保険金お支払にいたるまで、保険会社としてのすべての業務を、お客さま視点

で抜本的に見直す取り組みです。

ここでは、今後の事業活動の基点となるこの重要プロジェクトで検討を進めている施策の中から、保険のご契約時および事故発生時におけるお客さまサービスの強化についてご紹介します。(開始時期・内容は変更となる可能性があります。)

お客さまから選ばれる保険会社であり続けるために



(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

保険手続きNavi

代理店が「保険手続きNavi」を効果的に利用してご契約手続きを行うことにより、わかりやすいお手続きを実現します。

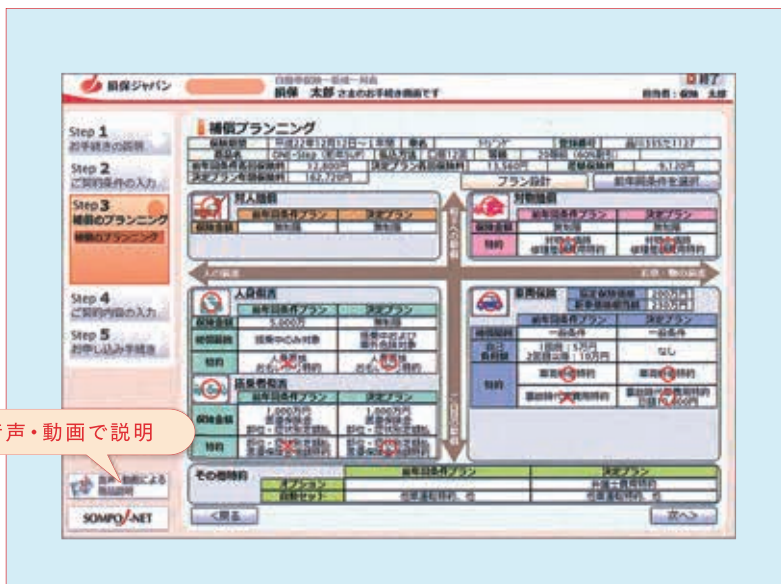
お客さまとのお契約手続きにおいては、代理店が「保険手続きNavi(音声や動画による商品説明やご契約手続き完了までのナビゲーション機能などを搭載したシステム)」に

沿ってお手続きを進めます。

お手続きに必要なご説明をわかりやすく、漏れなく行うことにより、お客さまサービスの向上を図ります。

「保険手続きNavi」によるお手続きの流れ

「保険手続きNavi」によるお手続き（イメージ図）



ナビゲーションにそった、わかりやすい保険設計機能。

音声・動画を活用した、わかりやすい商品説明。

契約申込書の提出や事後の計上手続きは不要。訪問したその場で手続きが完結。

契約手続きを行った日時・取扱者名・場所などが記載された書面を証券に同封。

計上手続きを保留し、代理店入力欄などを事後に入力することも可能。

申込み

ご契約内容・重要事項などをご確認いただき、申込み内容に間違いがなければ、申込みボタンをクリックしていただけます。

申込み手続き完了!

申込み内容はマイページ(インターネット)でご確認いただけます。

(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客様サービスの強化

お客様のご都合に合わせてご契約の更新手続きを行っていただけるよう、マイページ(インターネット)や携帯電話QRコードによるお手続きを新設します。

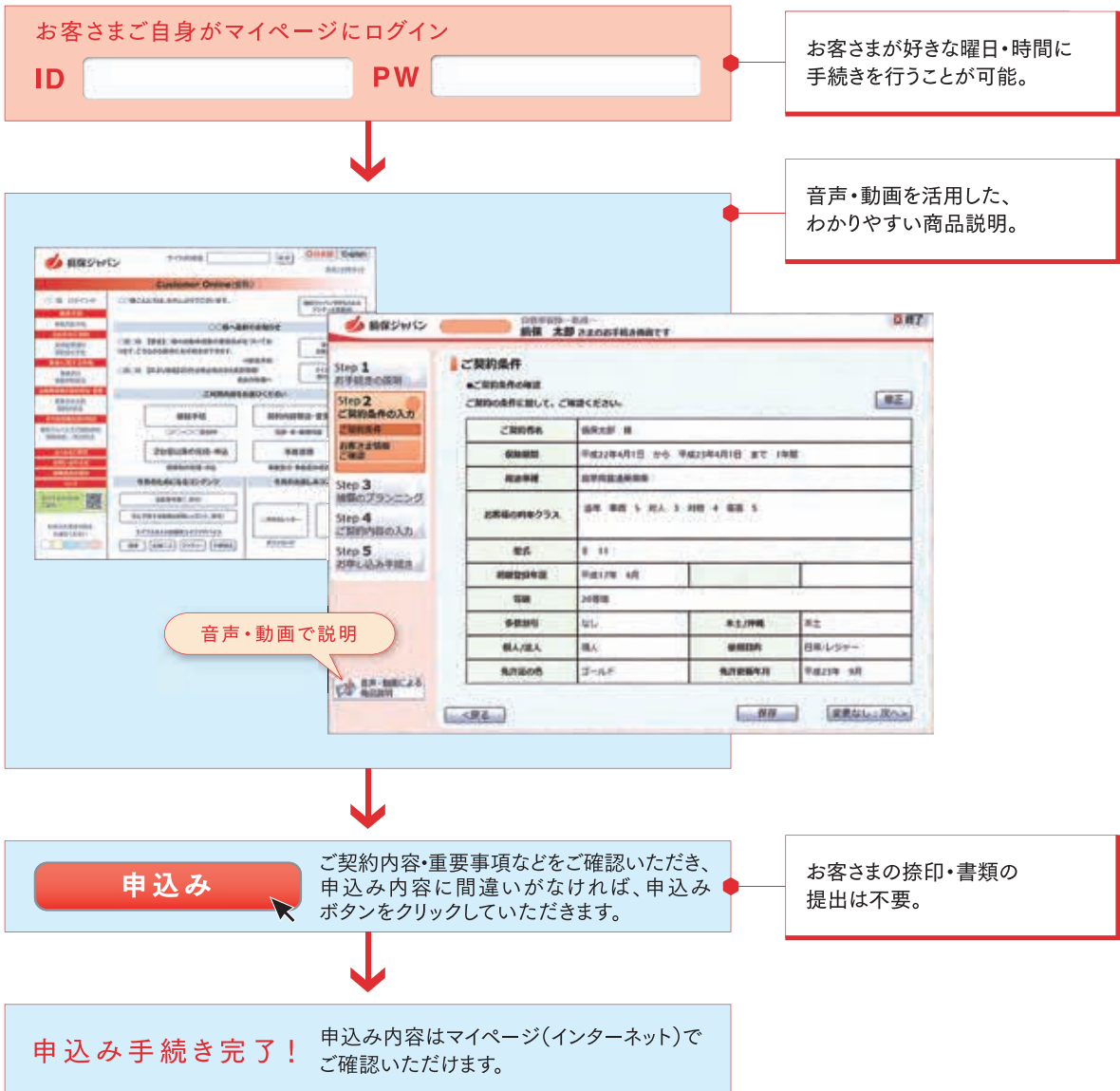
マイページ

マイページ(お客様専用のインターネットサイト)では、従来からの契約内容のご確認、住所のご変更などの機能に

加え、保険のご加入にあたってのご相談、自動車保険のご契約更新手続きなどができるようになります。

マイページでのお申し込み手続きの流れ

マイページによるお申し込み(イメージ図)



(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

携帯電話QRコード

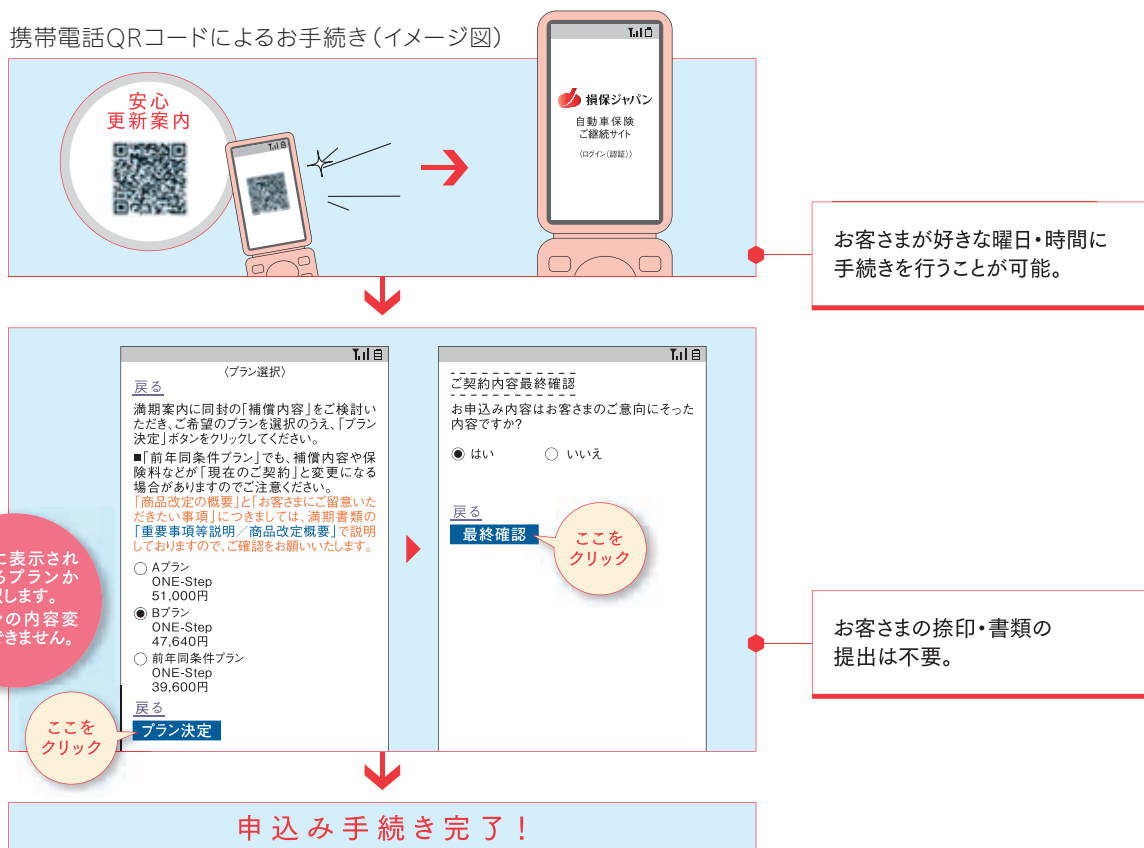
当社からお送りするご契約の更新案内などに印刷されたQRコードで携帯電話専用の手続きサイトにアクセスしていただくことで、自動車保険のご契約更新手続きを行うことができますようになります。

24時間いつでもお客さまのご都合に合わせて各種お手

続きを行う機能を実現することにより、利便性の向上を図ります。

(マイページ・携帯電話QRコードによるお手続きは自動車保険からスタートします。添付書類が必要なご契約などはこれらのお手続きの対象外となる場合があります。)

携帯電話での更新のお手続きの流れ



(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

事故サポートデスク

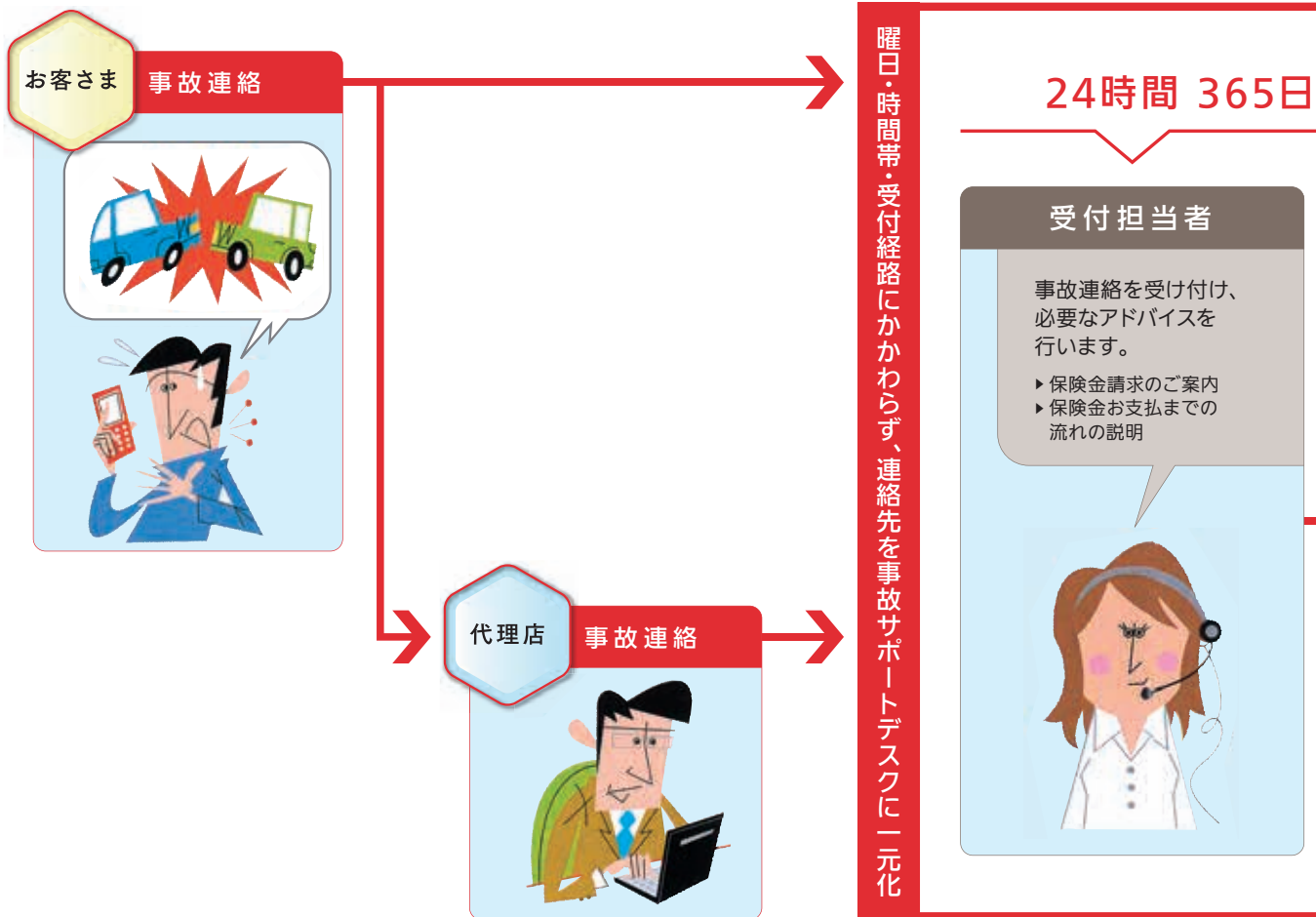
新設する「事故サポートデスク」に全国の自動車事故の受付と初期対応を一元集中化し、車両単独事故などは受付から保険金のお支払まで一貫してご対応することで、これまで以上に迅速に、お客さまに対してきめ細かなサービスをご提供します。

これまで以上に迅速な事故解決

「事故サポートデスク」では、電話・FAX・インターネット経由で全国のお客さまおよび代理店から自動車事故のご連絡を一元集中化して受け付けるほか、東京・大阪地区の車両単独事故や、事故のお相手に過失がない対物事故などについては、事故受付から保険金請求のご案内、保険金のお支

払まで一貫して対応します。これにより、保険金お支払に関わる一連の業務を分断することなく、これまで以上に迅速に、お客さまに対してきめ細かなサービスをご提供します。

事故サポートデスク



(2) 全てのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

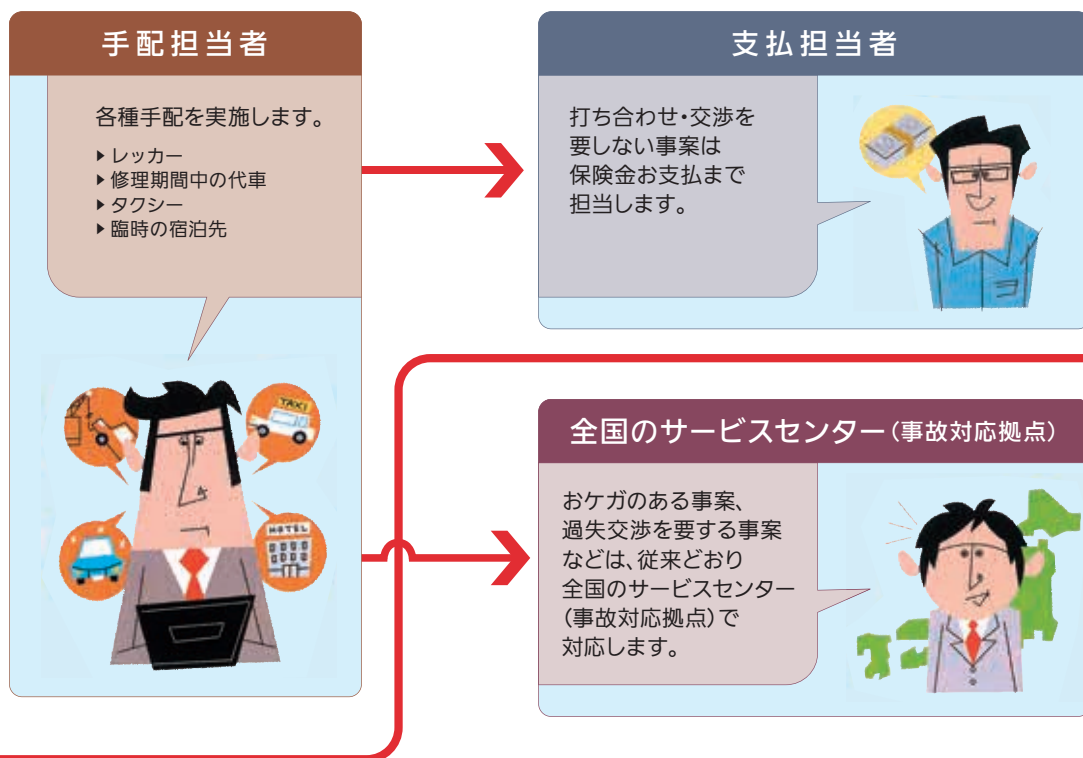
レッカー費用などのキャッシュレス化

「事故サポートデスク」で自動車事故を受け付けた際に、提携業者をお客さまにご案内することで、事故直後に発生する諸費用(レッカー費用、タクシー費用、宿泊費用など)については、原則としてお客さまに費用立替のご負担をおかけすることがなくなります。

事故のお相手への即時連絡サービス

「事故サポートデスク」で受け付けた自動車事故については、平日の夜間や休日においても、必要に応じて事故のお相手への連絡を即時実施するサービスを開始します。従来の24時間365日の事故受付体制に加え、事故のお相手への連絡を迅速に実施することで、お客さまにいち早く安心をお届けします。

体制で、お客さまのニーズに応じたサービスをご提供します！



(3) お客さまの声を活かした幅広い事業活動

保険のご契約時および事故発生時以外の場面においても、「お客さまの声」を活かした幅広い事業活動を展開しています。

保険金定期払い信託

自動車保険の対人賠償で支払われる介護費用を、介護が継続している限り補償の対象となる方へ定期的にお支払いする業務を開始します。

補償の対象となる方に対する介護費用は、一時金によるお支払いが一般的ですが、急激な物価上昇や介護状況の変化などにより、一時金では将来の介護費用について、過不足が生じる可能性があります。そこで、当社はみずほ信託銀行株式会社と共同し、介護が継続している期間について

保険金を定期的にお支払いする仕組みを開発しました。これにより、補償の対象となる方に、実際に必要な額を定期的かつ確実にお支払いすることが可能となります。(従来通り、一時金によるお支払方法もあります。)

海外駐在員メンタルヘルスサービス

海外旅行保険(企業包括契約)にご契約いただいている企業の海外駐在員および同行するご家族の方を対象にメンタルヘルスサービスのご提供を無料で開始しました。(2009年6月から)

近年、企業の海外駐在員および同行するご家族の方において、日本と異なる生活習慣、仕事面での責任の重さ、孤独感等を原因としたストレスから、メンタルヘルス対策を必要とするケースが増えているとの声をいただきました。そこで、海外旅行保険(企業包括契約)にご契約いただいている企業の海外駐在員と同行するご家族の方を総合的にサポートし、一層の安心をご提供するため、当社のグループ会社であ

る株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービスと連携し、「海外駐在員メンタルヘルスサービス」を開始しました。

このサービスでは、電話(24時間日本語で対応、世界約20か国・地域にフリーダイヤルを設置)や電子メールによるメンタルヘルス相談サービス、Web上でのストレス状態の判定(ストレスチェック)、ストレスチェック利用者向けのメールマガジンの発行(月1回)をご提供しています。

第4章

「お客様の声」に基づく改善事例

当社は、お客さまにとって、もっとわかりやすく、より安心で便利な商品のご提供とサービスの向上を目指して、寄せられた「お客様の声」を受け止め、改善に活かしています。まだすべてに対応できているわけではありませんが、2008年度に取り組んだ改善事例の一部をご紹介します。

事例 1

お客様の声 ▶ なぜ自動車保険を解約した後も保険料が引き落とされているのかわからない。

改善のポイント ▶ お客様に自動車保険の解約後も保険料が引き落とされることがある理由をご理解いただけるよう、保険料のお支払の仕組みを「ご契約のしおり」に掲載しました。(2008年4月～)

取り組みの詳細 ▶

個人用自動車総合保険『ONE-Step』は保険料後払い型の商品です。このため、解約のお手続き終了後に保険料がお客様の口座から引き落とされるケースがありますが、その説明が不十分だったため、お客さまから「解約したのに、なぜまだ保険料が引き落とされるのか」という声をいただきました。

そこで、「ご契約のしおり」に、解約後の「保険料のお支払の仕組み」を掲載しました。例えば、口座振替での分割払いの場合、1月分の保険料は2月に引き落とされますので、1月に解約されても、翌月の2月には1月分の保険料として引き落とされることをご案内しています。

●ご契約のしおり



事例 2

お客様の声 ▶ 自動車事故のとき、どこに電話したらいいか、ひと目でわかるようにしてほしい。

改善のポイント ▶ 「保険のとりせつ(保険証券・継続証)」に、お問い合わせの用件別の連絡先を掲載しました。(2008年4月～)

取り組みの詳細 ▶

お客さまから「事故のとき、通常のお問い合わせ窓口で電話をかけたら、事故の際の連絡先の番号を案内されてしまった。事故の際の連絡先をひと目でわかるようにしてほしい」という声をいただきました。

そこで、「保険のとりせつ」の「もしも事故に遭われたら」には「事故の際の連絡先」を、「契約内容に変更があったら」にはご契約内容の変更を通知する「お手続きの際の連絡先」を、「サポートサービスが必要になったら」には事故や故障でお車が動かなくなったときの「ロードアシスタンス専用デスクの連絡先」を、それぞれ下段に目立つように掲載しました。

●保険のとりせつ(保険証券・継続証)



事例 3

お客様の声 ▶ 自動車保険の証券番号をもっと目立つところに記載してほしい。

改善のポイント ▶ 必要なときにすぐわかる位置に保険証券の番号を記載しました。(2008年4月～)

取り組みの詳細 ▶

保険証券の番号は、お問い合わせや事故連絡の際に迅速な対応をさせていただくために必要なものです。しかしながら、お客さまから「保険証券にはたくさんのことが書かれており、証券番号がなかなか見つけれられない」という声をいただきました。

これを踏まえ、新しい保険証券には、「保険のとりせつ(保険証券・継続証)」の「事故の際の連絡先」と「お手続きの際の連絡先」の記載箇所の近くに、証券番号を記載しました。

● 保険のとりせつ(保険証券・継続証)



事例 4

お客様の声 ▶ 私には結婚していない別居の子供(22歳)がおり、帰省したときに親の私が保険契約している車(35歳以上補償)を運転している。このような場合、保険契約の運転者年齢条件特約を結婚していない別居の子供の年齢を考慮し、21歳以上補償に変更する必要があるのか。

改善のポイント ▶ 運転者年齢条件特約の適用範囲となる方について、具体的な事例を掲載しました。(2009年4月～)

取り組みの詳細 ▶

ご結婚されていない別居のお子さまが帰省され、保険の対象となる親御さまのお車を運転される際、お客さまから「運転者年齢条件特約で運転者の年齢条件をそのお子さまの年齢をカバーするよう設定していなければ、補償の対象にならないのか?」という声をいただきました。

ご結婚されていない別居のお子さまは運転者年齢条件特約の適用範囲外のため、そのお子さまが運転者年齢条件特約で対象とならない年齢の場合も補償の対象となります。2009年4月に改定した「自動車保険更新のご案内」では、運転者年齢条件特約の適用範囲となる方について、図を用い具体的な事例を掲載しながらわかりやすくご案内しています。

● 自動車保険 更新のご案内



事例 5

お客様の声 ▶ 傷害保険で保険金の支払対象となる『急激かつ偶然な外来の事故』とは具体的にどのような事故なのかわかりにくい。

改善のポイント ▶ 傷害総合保険のパンフレットに『急激かつ偶然な外来の事故』の詳細な説明を掲載しました。(2008年11月～)

取り組みの詳細 ▶

傷害総合保険のパンフレットで、「急激」「偶然」「外来」の意味についてわかりやすく記載するとともに、補償の対象となる場合、補償の対象とならない場合の具体的な事例についても掲載しました。

● 傷害総合保険パンフレット



事例 6

お客様の声 ▶ 保険の用語は難しいので、パンフレットなどに用語の解説を載せてほしい。

改善のポイント ▶ 傷害総合保険パンフレットに保険用語の解説を掲載しました。(2008年11月～)

取り組みの詳細 ▶

傷害総合保険パンフレットの最後のページに「被保険者」「保険金額・保険金日額」「自己負担額(免責金額)」などお客さまにとってわかりづらい保険用語について、わかりやすく解説をするページを追加しました。

● 傷害総合保険パンフレット



事例 7

お客様の声 ▶ 20年前に火災保険を契約し、建物の保険金額を1,000万円を設定したのだが、現在の時価額が800万円に下がっていたため、保険金が800万円までしか支払われないのは納得できない。

改善のポイント ▶ 「時価額基準」でご契約いただいているお客さまも「再調達価額基準」のご契約に変更していただける「個人用新価保険特約」を新設しました。(2008年12月～)

再調達価額：保険の対象を、修理、再建築・再取得するために必要な金額に基づいた評価額です。
 時価額：再調達価額による評価額から、経過年数による減価や使用による消耗分を差し引いた額に基づいた評価額です。

取り組みの詳細 ▶

「時価額基準」のご契約の場合は、損害の額から年数の経過による価値の減少などを差し引いて保険金をお支払いするため、建物の修理費用や再建築に必要な費用が保険金だけでは賅えないケースがありました。

こうした事情を踏まえ、保険金の算出方法を「時価額基準」から「再調達価額基準」に変更する「個人用新価保険特約(追加保険料は不要)」を新設しました。住宅または併用住宅の建物を対象として、時価額基準ですすでにご契約いただいている約40万件の長期契約のお客さまには、2008年12月からダイレクトメールで個人用新価保険特約をご案内し、お客さまから特にお申出がない場合は自動的に同特約をセットしています。

●ダイレクトメール



事例 8

お客様の声 ▶ 年末調整で保険料控除の申告をしたいと思っている。現在、積立型火災保険と地震保険に加入しているが、どちらの保険料を申告すればいいのか。

改善のポイント ▶ 地震保険料控除証明書に、複数のご契約がある場合の申告方法について、ご契約形態ごとに表形式でわかりやすく掲載しました。(2008年10月～)

取り組みの詳細 ▶

2006年12月31日以前保険始期の積立型火災保険などに地震保険がセットされているご契約の場合、地震保険料控除証明書のはがきに「地震保険料控除」と「長期損害保険料控除(経過措置)」の両方の保険料が表示されます。従来の控除証明書のはがきにおいても、両方の保険料の表示がある場合は、どちらか一方のみを使用して控除額を算出することを記載していました。しかしながら、その記載がお客さまに伝わりにくいことがわかりました。

これを踏まえ、当社からお送りする地震保険料控除証明書に、複数のご契約がある場合の申告方法について、ご契約形態ごとに表形式でわかりやすく整理し、掲載しました。

●地震保険料控除証明書



株式会社 損害保険ジャパン

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1 TEL.03-3349-3111
[フリーダイヤル] 0120-888-089
ホームページアドレス <http://www.sompo-japan.co.jp>



※この印刷物は、環境に配慮した用紙、インキ、印刷方式を使用しております。

※この印刷物は、ユニバーサルデザイン(UD)に配慮したフォント(書体)を使用しています。

2009年8月発行

(99KG5170) 201622 Ver3.00