

本資料は、2009年度にお客さまから寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の現状や、これらの貴重な声を会社経営に活かす当社の取組みについて掲載した「お客様の声白書2010」のダイジェスト版です。

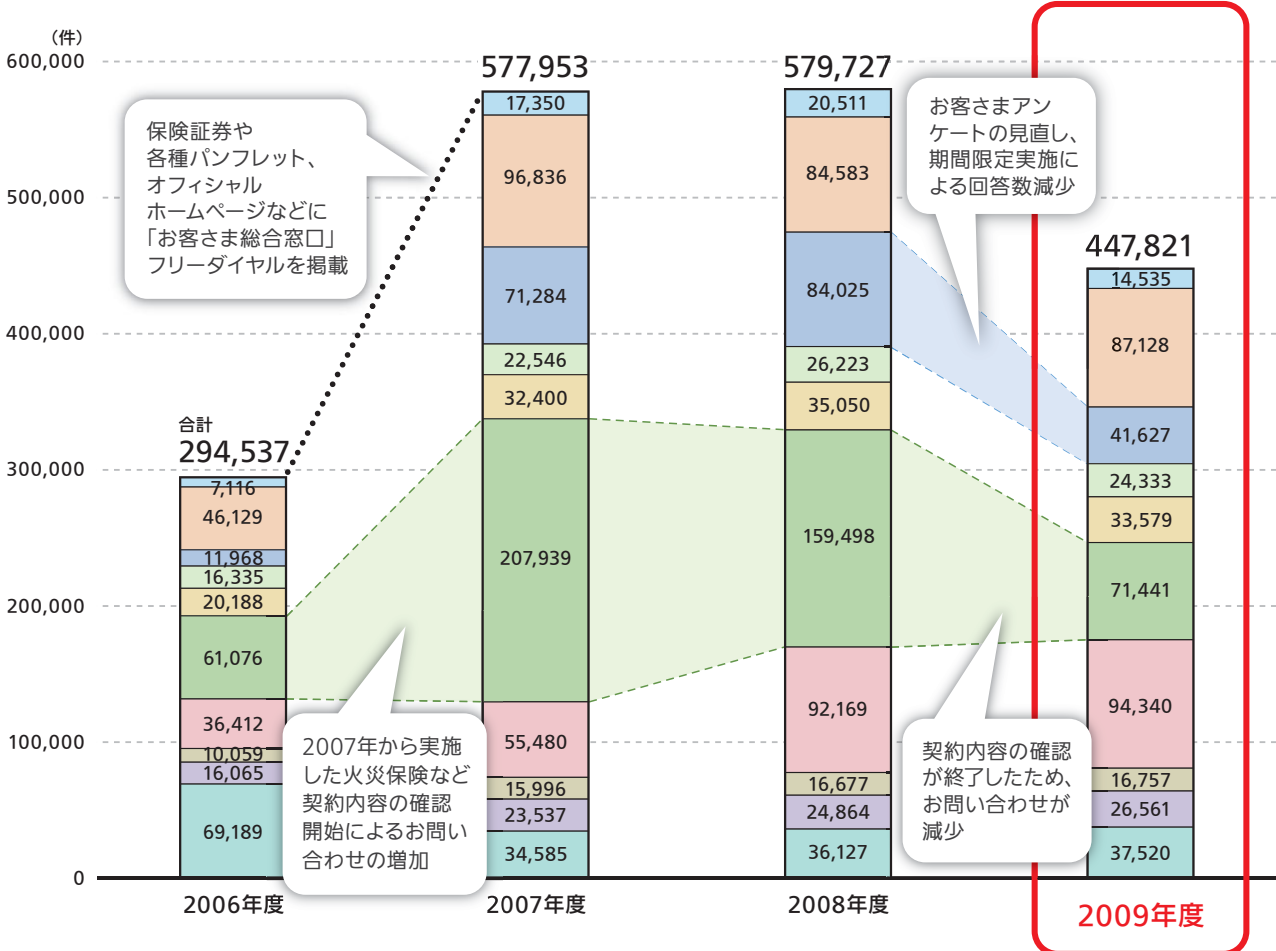
「お客様の声白書」は、「お客様の声」に対する当社の取組みを、お客さまに広くお伝えしご理解いただくことで、さらに多くのお客さまの声を頂戴し、一層の改善に繋げていくことを目的に、2007年度から毎年発行しています。

「お客様の声」の現状

2009年度にお寄せいただいた「お客様の声」は約45万件。
 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、
 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。

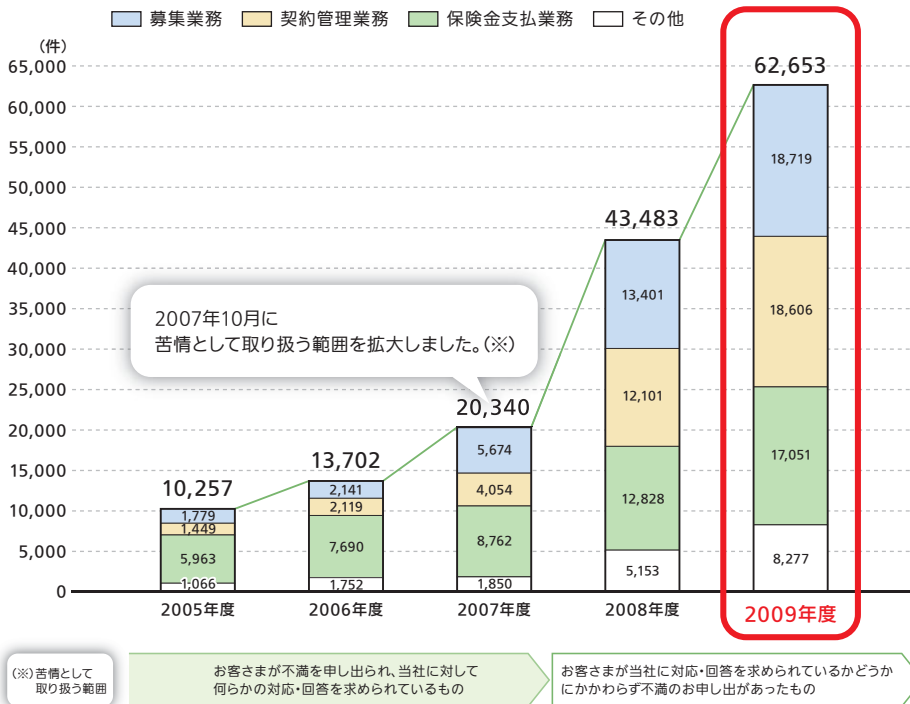
「お客様の声」の件数推移

- 資料請求
- 補償内容検討
- 加入手続き
- 保険証券・継続証
- 保険料支払
- 契約変更・確認
- 保険金請求
- 更新案内・手続き
- 解約手続き
- その他



2009年度に寄せられた約45万件の「お客様の声」のうち、「苦情・ご不満」の受付件数は、苦情をより広く受け止めることが社内に定着してきたことなどから、前年度比約1.4倍の62,653件でした。苦情をより広く受け止め、組織として迅速・適切かつ誠実に対応するとともに、実効性のある再発防止策を検討・実施する取組みをこれからも進めていきます。

苦情の受付件数の推移



苦情の概要

募集業務

「補償内容に関する説明がなかった」など、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、「満期の案内がなかった」など、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。

契約管理業務

「住所変更などの手続きがきちんとされていない」といった契約の変更や解約の手続きにおける遅延・誤りに関する苦情をはじめ、保険料の支払方法、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。

保険金支払業務

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

お客様から寄せられた「苦情」と「苦情への対応事例」の一例

お客様から寄せられた苦情

『定年退職して、車を主にレジャーで使用しているが、保険証券では車の使用目的が「通勤・通学」のままになっている』

お客様への対応

お客様の使用目的を「日常・レジャー」に訂正するとともに、代理店がお客様の使用目的を誤って手続きしてしまったことをお客様にお詫びしました。

苦情の発生原因・背景

お客様の生活環境の変化やそれに伴うご要望をふまえた契約内容になっているかどうかの確認が十分で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

2010年2月から、代理店が「保険手続きNavi(※)」に沿ってお客様との契約手続きを行う仕組みを導入しました。これにより、代理店が手続きに必要な内容をお客様にわかりやすく・漏れなくご説明するとともに、契約内容がお客様のご要望をふまえたものになっているかどうかをお客様と代理店が一つひとつ確認しながら手続きを進めることができます。

(※) 音声や動画による商品説明や契約手続き完了までの誘導・案内機能を搭載した代理店のシステム

● 保険手続きNavi



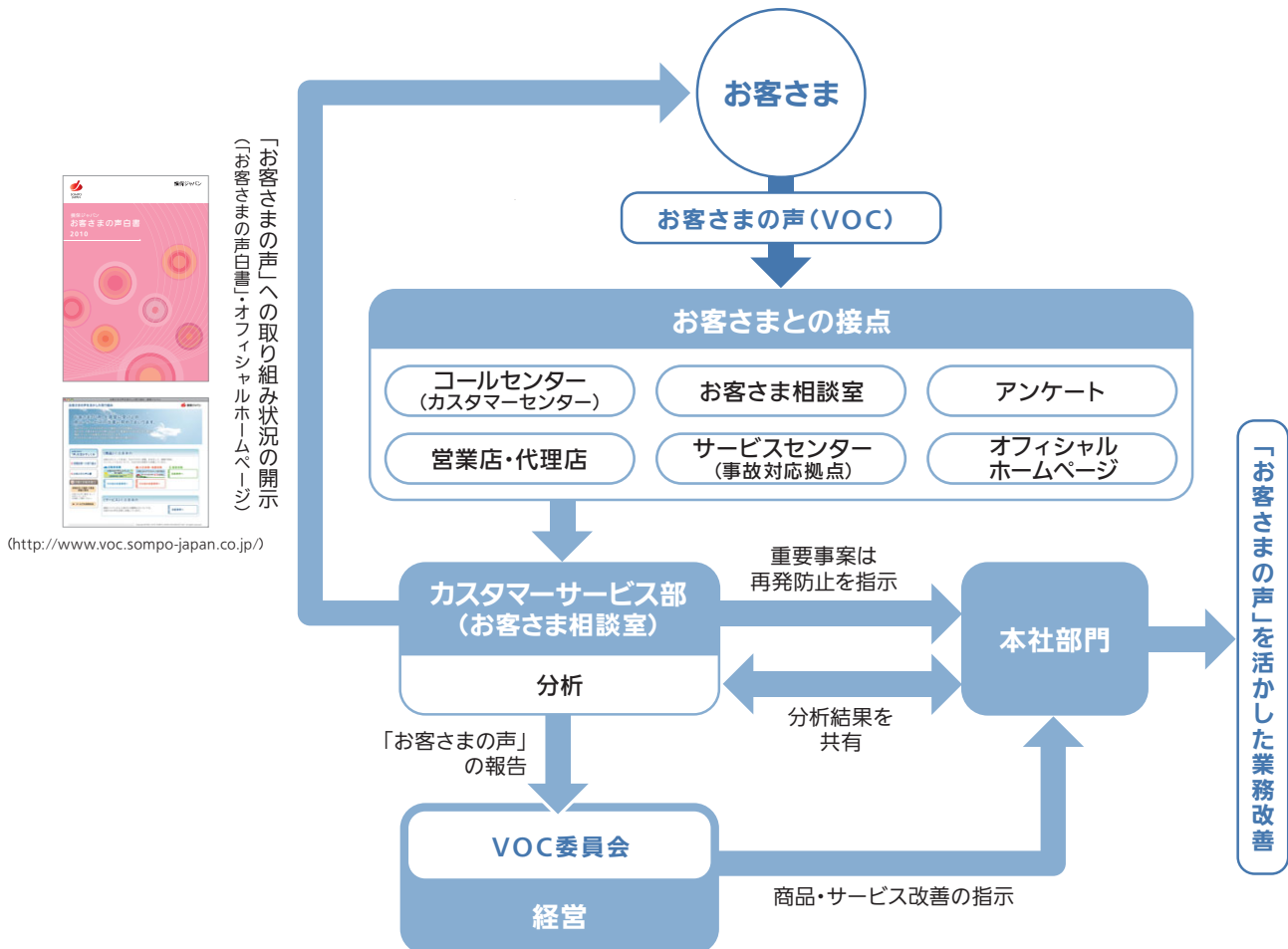
「お客さまの声」を活かした事業活動

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「お客さまの声」は、「カスタマーサービス部」で一元的に管理し、分析しています。分析結果は関連部署と共有し業務改善・品質向上に役立てるとともに、特に問題のある事案については、再発防止の対策をとっています。

また経営トップをメンバーとした「VOC(※)委員会」を設置。VOC委員会では、「お客さまの声」の分析結果の報告を基に商品・サービスの改善、および業務内容やプロセスの見直しに向けて経営課題を洗い出し、関連部署に対して必要な指示を行っています。改善した結果については、「お客さまの声白書」やオフィシャルホームページなどを通じて迅速に公開するように努めています。

(※)VOC・・・Voice of Customer(お客さまの声)

「お客さまの声」を受け止め・活かす仕組み



コールセンターなど

お客様の声の受け止め



お客様の声

「約款(やっかん)は自分が加入していない補償もすべて掲載しているので、分量が多過ぎてわかりにくい。自分の補償範囲のみを掲載した約款にしてほしい。」

カスタマーサービス部

お客様の声の分析



約款に関するお客様の声を分析したところ、他にも同様のご要望が寄せられていることがわかりました。

カスタマーサービス部
・本社部門

分析結果の共有・改善検討



「自分の補償範囲のみを掲載した約款にできないか。」という声を本社部門と共有し、お客様の補償範囲だけを掲載する約款を開発できないか、検討を重ねました。

本社部門

お客様の声を活かした
商品・サービスの改善

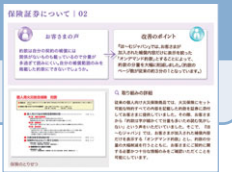


2009年11月発売(※)の火災保険『ほ〜むジャパン』では、お客様にご加入いただいた補償内容だけを表示する「オンデマンド約款」を開発しました。
これにより、約款の分量を大幅に削減するとともに、お客様にご契約に関する必要かつ十分な情報のみを確認していただくことが可能になりました。

(※)2010年1月以降の保険始期(補償が始まる日)のご契約が対象

カスタマーサービス部

取組み状況の開示



オフィシャルホームページなどを通じて、『ほ〜むジャパン』では、お客様にご加入いただいた補償内容だけを表示する約款を開発したことをお伝えしています。

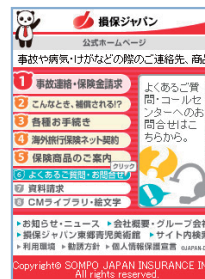
「お客様の声」に基づく改善事例(一例)

商品内容・手続方法などについて、コールセンターへお問い合わせいただくお客さまからの「よくあるご質問」とその回答を、当社オフィシャルホームページにQ & A方式で2,700件以上掲載し、お困りの際にいつでもご確認いただけるようにしました。(2009年3月～)

● オフィシャルホームページ(よくあるご質問)



(パソコン版)



(携帯電話版)

さらに詳しい情報は、オフィシャルホームページをご覧ください。

<http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/whitepaper/index.html>

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>

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