

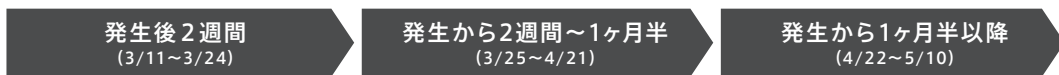
本資料は、2010年度にお客さまからいただいた問い合わせ、相談、要望、苦情など、さまざまな「お客さまの声」の現状や、これらの貴重な声を会社経営に活かす当社の取り組みについて掲載した「お客さまの声白書2011」のダイジェスト版です。

「お客さまの声白書」は、「お客さまの声」を会社経営に活かす取り組みの一環として、2007年度から毎年発行しています。



東日本大震災に関する「お客さまの声」と当社の取り組み状況

東日本大震災により被害を受けられました皆さまに、心からお見舞申し上げます。
当社は、全社をあげて、当社代理店とともに、一日も早い保険金の支払に向けた取り組みを進めています。



「お客さまの声」の特徴

契約の確認・補償内容の確認に関する声

損害調査に関する声

契約内容の変更・契約手続きに関する声

東日本大震災に関する主な「お客さまの声」



- 今回の震災で保険証券をなくしてしまった。地震保険に加入していたのか確認したい。
- 地震によって屋根の瓦が落ちたが、補償の対象か？
- 被害の報告をしたいが、携帯電話の電池がなくなりそうなので、急ぎ連絡を取りたい。
- 火災保険には加入しているが、地震保険にも加入しておきたい。

- 近日中に、隣の県の避難所に移るため、できるだけ早く調査に来てほしい。
- 一度調査に来てもらったが、被害の状況について伝え忘れたことがあるので、もう一度来てほしい。

- 震災で車が使えなくなったので一旦解約したが、新たに車を購入するので、また加入したい。
- 保険料支払猶予の特別措置を受けたいのだが、どのように手続きすればよいか？

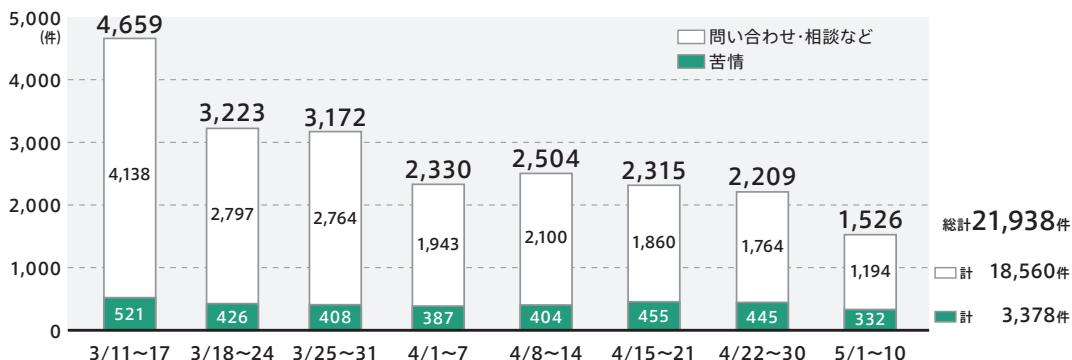
東日本大震災に関する「お客さまの声」に対する取り組みの一例

契約の自動車が原発の立入禁止区域内にあり、乗れない状況なので、一旦契約を中断(※1)したいが、どうすればいいか？

⇒ 中断の証明書発行については、廃車や譲渡などを条件としていましたが、その条件を拡大し、原発の立入禁止区域内にご契約の自動車があり、使えなくなった場合でも、中断の証明書を発行し等級を引き継げるようにしました。

(※1) 廃車などで一旦契約を中断する場合においても、一定の条件のもとに等級を引き継ぐことができる制度

東日本大震災に関する「お客さまの声」の件数(※2)



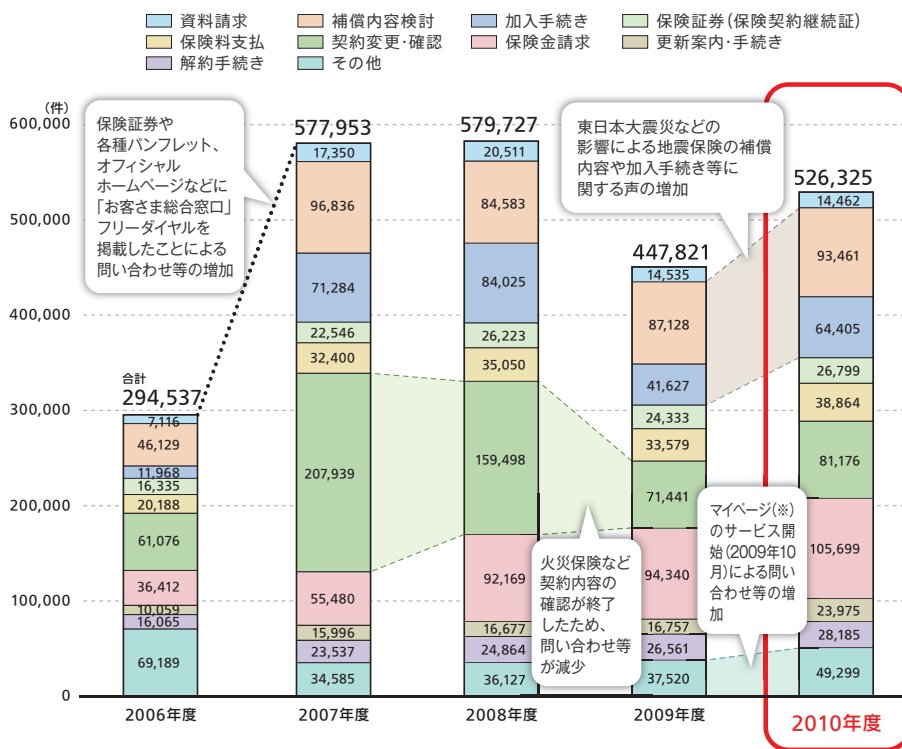
(※2) コールセンター(カスタマーセンター)で受け付けた件数

「お客さまの声」の件数推移

2009年度から2010年度にかけて「お客さまの声」の変化の特徴は、大きく2つあります。1つ目は、2009年10月からマイページ(※)のサービスを開始したことにより、マイページの操作方法等に関する声が増加しました。2つ目は、2011年3月11日に発生した東日本大震災などの影響により、地震保険の補償内容や加入手続きに関する声が増加しました。

当社は、お客さまの声一つひとつをしっかりと受け止め、申し出にいたった原因やお客さまニーズを分析し、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ます。

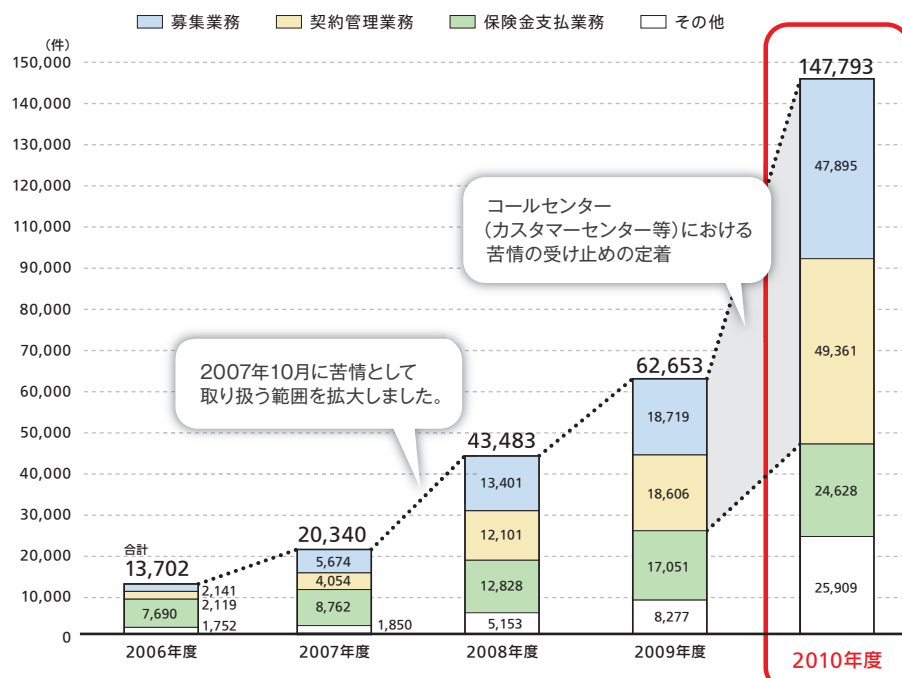
(※)「マイページ」:24時間365日、いつでも契約内容の照会や住所変更など各種機能を無料でご利用いただけるお客さま専用のインターネットサービスのことをいいます。



苦情の受付件数の推移

2009年度から2010年度にかけて、募集・契約管理業務に関する苦情が大幅に増加しています。これは、コールセンター(カスタマーセンター等)において、オペレータ向け研修やお客さまの声受付入力システムの改修などを通じて、苦情の受け止めが定着してきたことが大きな要因です。

2011年度は、お客さまのニーズや視点を社員が体感できる仕組みを構築し、社員一人ひとりの主体的な意識・行動変化へつなげる取り組みを進めています。



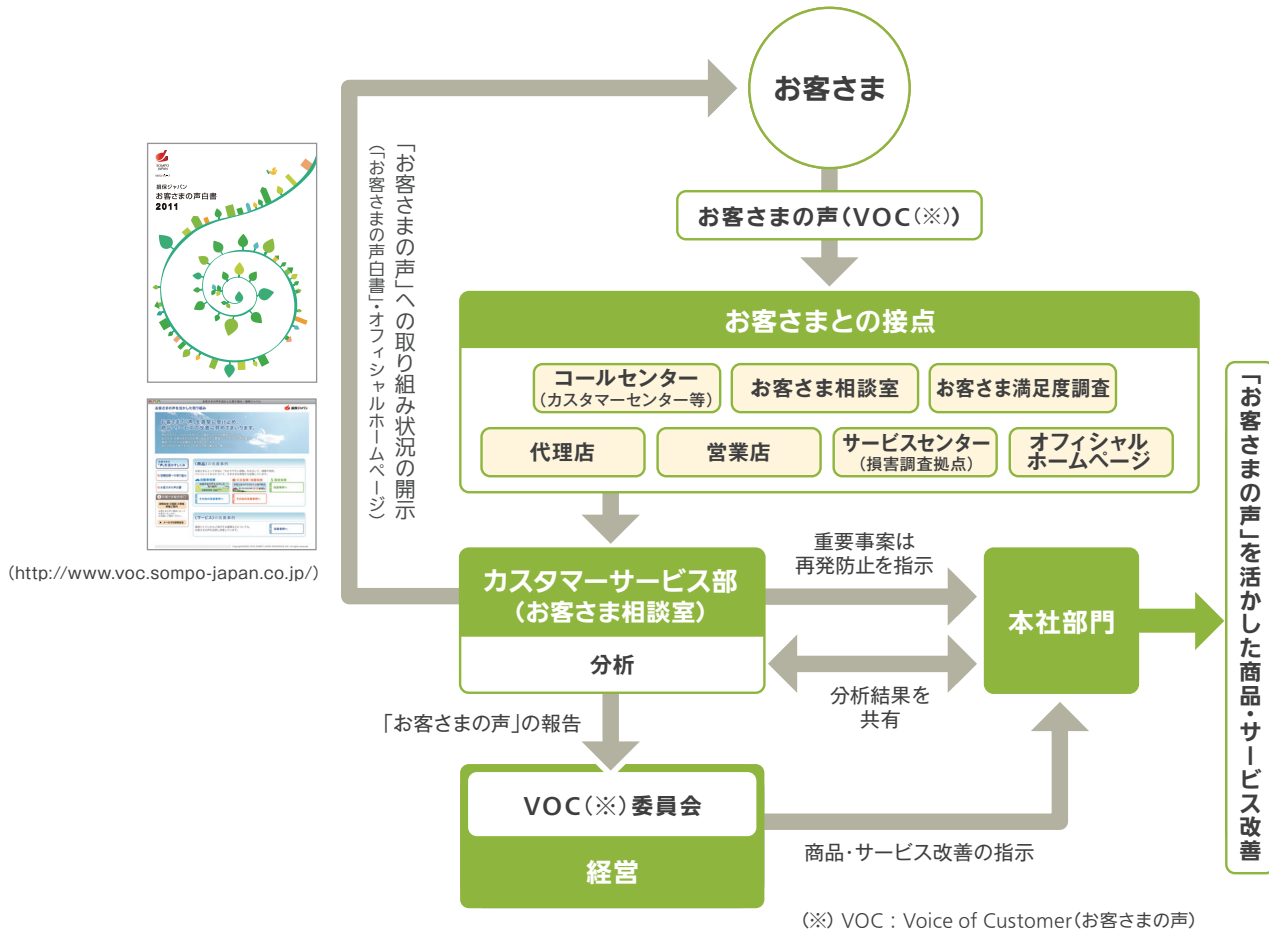
苦情として取り扱う範囲

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

お客さまが当社に「対応・回答を求められているかどうかにかかわらず」不満の申し出があったもの

苦情の受付状況の詳細については、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)

「お客さまの声」を受け止め・活かすための仕組み



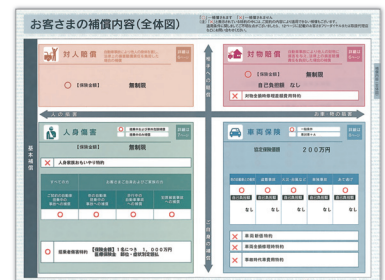
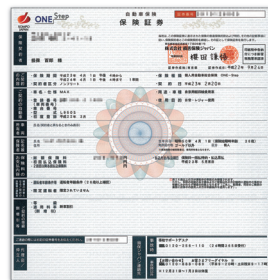
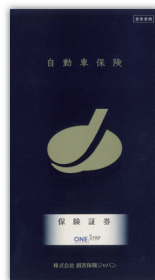
(<http://www.voc.sompo-japan.co.jp/>)

お客さま視点を取り入れた当社の自動車保険 保険証券が、「損害保険 UCDAアワード2011」を受賞

自動車保険をご契約いただいているお客さまにお送りしている保険証券(保険契約継続証)が「UCDAアワード2011(主催:一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会)」において、情報のわかりやすさや充実度などの観点から、最優秀の「損害保険 UCDAアワード2011」を受賞しました。

当社はこれまで、自動車保険の保険証券(保険契約継続証)において、お客さま視点を取り入れ、「保険の取扱説明書」としての機能を拡充してきました。これからもお客さまにとって「シンプルでわかりやすい」ことを第一に考えた保険証券をお送りできるよう、引き続き努力していきます。

▶自動車保険 保険証券(保険契約継続証)



「UCDAアワード」は、企業が提供する情報を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して、「第三者」が客観的に評価するものです。評価結果が、改善のための指標となり、デザイン技術の発展とコミュニケーション品質の向上を通じて、企業と生活者双方の利益に貢献することを目指します。今回の「UCDAアワード2011」は、利用品質の確保とコスト削減をテーマに開催。国内の生命保険会社損害保険会社33社がエントリーしています。

お客さま満足度調査の結果

保険金お支払い満足度調査

調査概要

自動車事故に遭われ、保険金をお支払いしたお客さまを対象に、当社や代理店の事故対応にどの程度満足いただけたかをお聞きする調査です。

2010年度実施要領

- アンケート発送期間: 通年で実施
- 発送数: 886,920件
- 回収数: 112,446件(回収率: 12.7%)
- お客さまのコメント数: 52,026件(記入率: 46.3%)

「満足」いただいたお客さまのコメント

- 担当者の、「私の説明で判らない事や、何か不安な事は、ございませんか?」の一言で安心した。
- わからない時に、代理店の方や、損保ジャパンの担当の方に電話すると、丁寧に教えてくれたので、安心した。また、相手方の話し合いの相談も聞いてくれたり、交渉してくれたり、助かった。

「不満」を感じられたお客さまのコメント

- 担当者からの途中経過の連絡がなく、不安だったし、確認の連絡はこちらからすることが多かった。
- 事故の連絡をした時には、今後の進め方などとてもわかりやすく教えてくれたが、相手方の保険会社との交渉に時間がかかり、保険金の支払までに時間を要した点が残念だった。

調査内容

アンケートへのご協力のお願い

当社は、より一層お客さまから信頼される保険会社を目指し、お客さまの立場で事故対応サービスを見直しを考えております。何卒当社にお客さまのご意見をお寄せください。

【個人情報保護について】
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。

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(1は自由にご記入ください)

1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
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

このアンケートの結果は、損害調査の拠点である全国の当社サービスセンターに随時提供し、事故対応サービスの改善に継続的に活用しています。

契約時のお客さま満足度調査

調査概要

自動車保険をご契約の個人のお客さまを対象に、ご契約時の当社、代理店の対応にどの程度満足いただけたかをお聞きする調査です。

2010年度実施要領

- アンケート発送期間: 2010年11月1日~12月15日
- (2010年10月28日~12月13日に保険証券(保険契約継続証)を当社から発送したお客さまについて、その2日後にアンケートはがきを送付)
- 発送数: 744,533件
- 回収数: 68,960件(回収率: 9.3%)
- お客さまのコメント数: 22,406件(記入率: 32.5%)

「満足」いただいたお客さまのコメント

- 今回の更新は初めて「保険手続きNavi」での説明を受けたが、わかりやすくてよかった。担当の方もまめに連絡をくれるので助かる。
- 運転者年齢条件の切り替えや、家族限定を除いた場合など、いろいろな補償や特約の良いとこだけではなく、悪いところも詳しく教えていただき、大変参考になった。

「不満」を感じられたお客さまのコメント

- もう少し時間をかけて親切・丁寧に説明してほしい。いつも時間がないと素早く帰ってしまう。
- この特約はつけた方がいいか?などの質問をしても、「皆さんつけています」と一般的な回答だったので、理由とメリットを詳しく説明してもらえると納得できてよいと思った。

調査内容

郵便往復葉書

お客さまアンケート (回答は右の回答シートにご記入ください)

今回の保険のご加入に際しての評価をお聞かせください。
※性別・年齢・職業はお記入いただく必要はありません。
※アンケートが複数枚ある場合は、ご記入いただいた場合は、1枚からお答えください。

アンケート回答シート

各項目について最もはまるもの○をつけてください。

	最低	普通	最高							
問1: 担当者の親身さや相談しやすさ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問2: 担当者の説明のわかりやすさ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問3: 担当者のお客さまの状況や要望への配慮	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問4: 担当者の対応の迅速さ(満期案内、依頼対応など)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問5: 担当者の事務処理の迅速さや正確さ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問6: ハンズフリーや満期案内、ホームページなどの情報のわかりやすさ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問7: 申込書類のお取り扱いや申し込みやすさ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問8: 保険証券(保険契約継続証)お届けの迅速さ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問9: 保険証券(保険契約継続証)のわかりやすさ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問10: ご加入時の担当者の対応やハンズフリー・書類など全般の満足度(総合満足度)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
問11: 今後も当社の保険にご加入いただけますか	はい	いいえ	どちらともいえない							
問12: 機会があれば当社の保険をおすすめいただけますか	はい	いいえ	どちらともいえない							
問13: 各評価の理由などについて、自由にご記入ください	自由記述欄									

おさまのお名前、ご住所は底信用ハガキ裏面の番号により確認させていただきますので、ご記入いただく必要はありません。キリリ線から切り離して、切手を貼らずにご投入ください。

ご協力いただき誠にありがとうございました。

ご加入方法 (お印をつけてください)

お印: 対面 / 電話 / その他

今回のアンケート結果は、ご契約時の窓口である代理店に対しても、代理店ごとのお客さま満足度やお客さまからのコメントなどをまとめた「お客さまの声レポート」を提供し、契約時におけるお客さま満足度の向上に活用しています。

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