



損保ジャパン日本興亜

損保ジャパン日本興亜  
お客様の声白書  
2014

## はじめに



損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
取締役社長

二宮雅也

日頃より皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

本年9月に損保ジャパンと日本興亜損保が合併し、「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」(以下「損保ジャパン日本興亜」といいます。)が誕生いたしました。

損保ジャパン日本興亜は、損害保険会社単体としては、国内で最も収入保険料が大きい会社となります。規模だけでなくサービス品質でも業界をリードし、お客さまから最もご評価いただける保険会社になることを目指して「お客さま評価日本一/No.1への挑戦」を掲げるとともに、これを最重要の経営戦略目標として位置づけ、その実現に向けて取り組んでおります。

私たちは、一人ひとりのお客さまとの出会いやお客さまと接するその瞬間・瞬間を大切に、「お客さまのご期待にお応えする」、「お客さまのご期待を上回る満足をご提供する」ために最善を尽くしてまいります。そして、その礎はお客さまの声を真摯に受け止め、商品・サービスに活かすため改善を行うことにあると考えています。

本白書は、お客さまからお寄せいただいた「お客さまの声」をご紹介するとともに、これらの貴重な声を会社経営に活かすための取組みについてもご紹介しています。お客さまの声を起点とした損保ジャパン日本興亜の取組みについて、少しでもご理解いただければ幸いです。

お客さまにお選びいただける保険会社になるために、これからもより多くのお客さまの声を頂戴し、一層の商品・サービスの改善につなげていく所存でございます。引き続き、皆さまの声を聴かせください。

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。

2014年9月

# お客様の声を<sup>しんし</sup>真摯に受け止め、 商品・サービスの改善・向上に努めてまいります。

私たちにとって、お客さまからお寄せいただいたさまざまな声は、  
質の高い商品・サービスをお届けするための貴重な財産です。

私たち一人ひとりがこれらの声を真摯に受け止め、  
「お客さまにとってベストは何か?」「お客さまのために何が出来るか?」  
を考え行動することで、あらゆるお客さまにご満足いただけるよう、  
さらなる品質向上をめざします。



## 目次

第1章	お客様の声を活かす仕組み	p.1
第2章	お客様の声をもとにした改善事例	p.3
第3章	お客さまにご満足いただくために	p.5
第4章	2013年度 自動車保険 お客さまアンケート結果	p.7
資料編	2013年度 苦情の受付件数内訳	p.8

# お客さまの声とは

私たちは、お客さまから寄せられた私たちの事業活動に関する感謝のお言葉、ご相談、お問い合わせ、ご要望、苦情のすべてを「お客さまの声」と考えています。

## 損保ジャパン日本興亜 「お客さまの声」に対する基本理念・対応方針

### 基本理念

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

### 対応方針

- (1) お客さまの声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客さまの声に対応します。
- (2) お客さまにとって負担のかからない、利用しやすいお客さまの声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客さまの声の受付および対応の充実に努めます。
- (3) お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
- (4) お客さまの声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客さまの声対応を実施します。
- (5) お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客さまの声対応管理態勢を継続的に向上します。



# お寄せいただいたお客さまの

# 声

私たちは、お客さまからお寄せいただいたあらゆる声を受け止め、より一層の改善につなげる取組みを行っています。お客さまからお寄せいただいた声の一部をご紹介します。

## 苦情

### 〈 募集業務に関するお客さまの声 〉

- 保険証券がまだ届かない。契約手続きしたのに、もし今、事故に遭い、補償されなかったらと思うと心配だ。

### 〈 お客さまへの対応 〉

契約手続きが完了していれば、保険証券到着の有無に関わらず、補償されることをご説明いたしました。今後は、保険証券の到着の目安をご契約手続き時にご案内することといたしました。

### 〈 契約管理業務に関するお客さまの声 〉

- 住所変更を依頼したのに、手続きがされていない。

### 〈 お客さまへの対応 〉

お客さまからお申し出いただいた内容を記録していなかったため、失念してしまったものです。お詫びして手続きをするとともに、当該代理店では、今後お客さまからのお申し出を記録し、対応漏れが起こらないように代理店内で管理することといたしました。

### 〈 保険金支払業務に関するお客さまの声 〉

- 事故を起こして時間が経過しているが、なかなか解決せず、担当者から連絡もない。とても不安だ。

### 〈 お客さまへの対応 〉

担当者は事故の相手方との交渉を進めていましたが、お客さまに現在の状況について連絡をしていなかったものです。お客さまに不安を与えてしまったことをお詫びし、今後は定期的に連絡することでご了解をいただきました。

## 感謝のお言葉

- ケガに対して心配の言葉や思いやりある言葉をいつもかけていただき、説明も親切でわかりやすかった。
- 事故連絡のときから親切、丁寧に対応していただき、相手方へも心遣いある対処をしていただきました。保険に入っていて本当に良かったとつくづく思った。

## ご相談・お問い合わせ

- 18歳の息子が免許を取った。今、自分の契約している保険で補償されるか。補償されない場合、どうすればよいか教えてほしい。
- 火災保険の保険期間の途中から地震保険に加入したいが、どうしたらよいか。

## お客様の声を活かす仕組み

私たちは、あらゆる機会に「お客様の声」を受け止めるよう各種窓口を設けています。また、たくさんのお客様からお寄せいただいた大切な「お客様の声」を会社経営に活かす仕組みづくりを継続的に構築・強化しています。

### お客様の声を受け止める各種窓口

商品・お手続きなどに関するお問い合わせ窓口

カスタマーセンター

**0120-238-381**

《受付時間》

平日：午前9時～午後8時 土日祝日：午前9時～午後5時  
(12月31日～1月3日は休業)

保険金のお支払に関するご相談窓口

保険金支払ご相談窓口 (お客様相談室内)

**0120-668-292**

《受付時間》

平日：午前9時～午後5時  
(土日祝日、12月31日～1月3日は休業)

ウェブサイト上でのお問い合わせ窓口

損保ジャパン日本興亜 公式ウェブサイト

<http://www.sjnk.co.jp/contact/>  
「お問い合わせ」画面内「お問い合わせフォーム」

「お問い合わせフォーム」にて商品・お手続きに関するご相談を承っています。

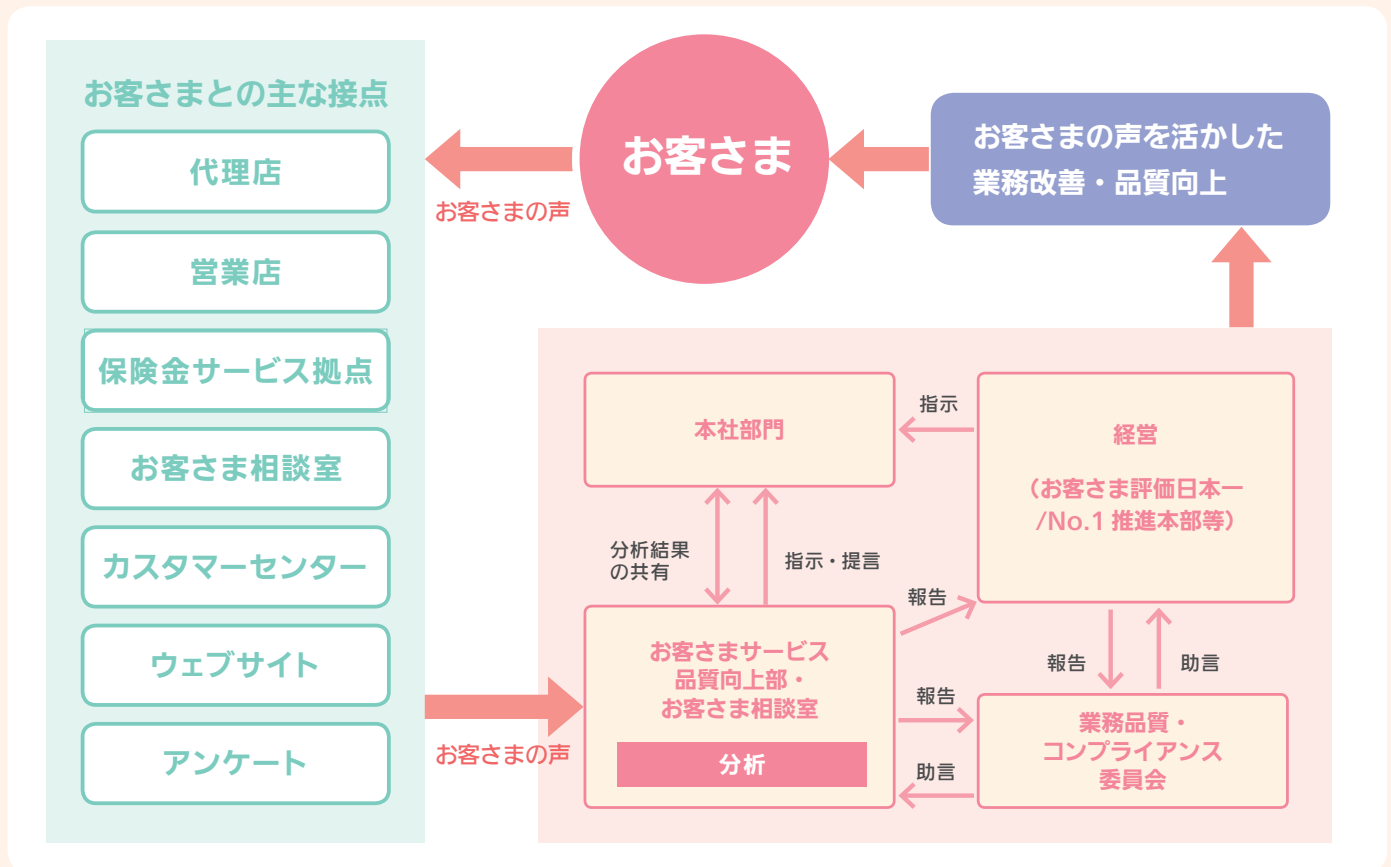
各種アンケート

ご提供した商品・サービスが、お客様にご満足いただけたものであったか、お客様のご要望をくみとり、さらに改善を進めていくために、ご契約時と保険金お支払い時の対応についてお客様アンケートを実施しています。→詳細は、P.7をご確認ください。

代理店・社員

お客様との直接の接点である、代理店・営業店・保険金サービス拠点を通じてお寄せいただいた声についても商品・サービスの改善につなげるよう取り組んでいます。

● お客さまの声を活かす仕組み



声の受け止め

代理店・営業店・保険金サービス拠点・お客さま相談室・カスタマーセンターなどを通して寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

原因分析・社内共有

「お客さまの声」を経営に活かすため、お客さまサービス品質向上部を設置し、お客さまの声より把握される課題について深度ある原因分析を行い、本社部門と共有しています。さらに、各種会議で経営と共有し、改善に向け議論しています。

業務改善・品質向上

特に重要な事項については所管する本社部門に「再発防止・品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止と継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

## お客様の声をもとにした改善事例

私たちは、お客さまにとって、もっともわかりやすく、安心して便利な商品・サービスをご提供するためには、お客さまの視点を取り入れた商品・サービスの開発・改善が大切だと考えています。本章では、お客さまのご意見やご要望を活かした商品・サービスの改善事例の一部をご紹介します。

### 改善事例 1 傷害保険の補償内容の見直し



手術保険金の対象になる手術がどんなものかわかりにくい…

#### ♥ 改善 手術保険金の改定(支払対象の拡大)

対象とする手術を「約款の手術別表に記載した手術(限定列举)」から、「公的医療保険制度の給付対象である手術\*」に見直しました。(※一部軽微な手術は対象外)



入院した日数と実際の保険金支払の対象日数が異なるのはどうして…?

#### ♥ 改善 入院保険金支払条件の見直し

これまでの「平常の業務に従事することまたは平常の生活ができなくなる」という支払要件を廃止し、入院の実日数を支払対象としました。

(2013年10月改定商品～)

### 改善事例 2 自動車保険更新案内のレイアウト変更



「自動車保険更新のご案内」をもっとわかりやすくしてほしい

#### ♥ 改善 見やすいデザインへの変更

ご契約の更新までの流れをわかりやすくするために、レイアウトや文字フォントを変更し、見やすいデザインにしました。

(2014年4月実施)

私たちが考えた改善案が、お客さまにとってわかりやすいものになっているかを確認するために、社外モニター制度を通じて消費生活専門相談員からもご意見をいただき改善につなげています。このような取組みの結果、UCDA(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)における「見やすいデザイン」認証を損害保険業界で初めて取得しました。

見やすいデザイン  
**UCDA**  
第三者認証  
1A1311001(1)



自動車保険更新のご案内

### 社外の声を活かす取組み ～社外モニター制度～

私たちは保険会社の視点ではなく、お客さま視点に立った改善につなげるために、お客さまの声から見える課題や制度・事務処理について、社外モニター(消費生活専門相談員)と定期的に打合せを行い、ご意見をいただいています。

特に、お客さまに提供しているパンフレットやハガキ等の帳票については、お客さまにわかりやすいものをお届けするために、当制度を積極的に活用し改善へとつなげています。



▲ 打合せの様子



### 改善事例 3 事故対応サービス向上



土曜・日曜・  
祝日や夜間に  
事故を起こしても、  
ちゃんと対応  
してくれるかな…

#### ♡ 改善 24時間365日の事故対応サービスを実現

平日日中の事故対応はもちろん、土曜・日曜・祝日や夜間も、事故直後のお客様の不安を取り除き、ご要望にお応えすることで、安心いただけるサービスを提供する態勢を構築しています。土曜・日曜・祝日や夜間の事故でもお客様からのご要望に応じて、事故の相手方への電話連絡、整備工場や病院への連絡、レッカー手配など迅速な初動対応を行います。

### 改善事例 4 新・海外旅行保険【off!】※のサイトリニューアル



旅先で  
病気になった時、  
何をすれば良いのか  
が出発前にわかると  
安心なんだけど…

#### ♡ 改善 「事故対応の流れ」の画面表示変更

事故やトラブルにあった際にお客様がご対応いただく内容が順を追ってわかるように画面表示を変更しました。  
(2014年4月実施)



保険料試算サイトの  
画面に保険料は表示  
されているけど、  
補償内容が同時に  
表示されないから  
わかりにくい…

#### ♡ 改善 「保険料シミュレーション」の画面表示変更

保険料とともに、補償内容の詳細が確認できるように画面表示を変更しました。  
(2014年4月実施)

当社は、「2014年度オリコン顧客満足度ランキング™海外旅行保険部門」において、「保険プランのわかりやすさ/充実度」など複数の調査項目で高い評価を獲得し、昨年度に引き続き総合第1位に選ばれました。  
(当社が提供する店頭販売商品(海外旅行総合保険等)を含む海外旅行保険全体でのランキングです。)



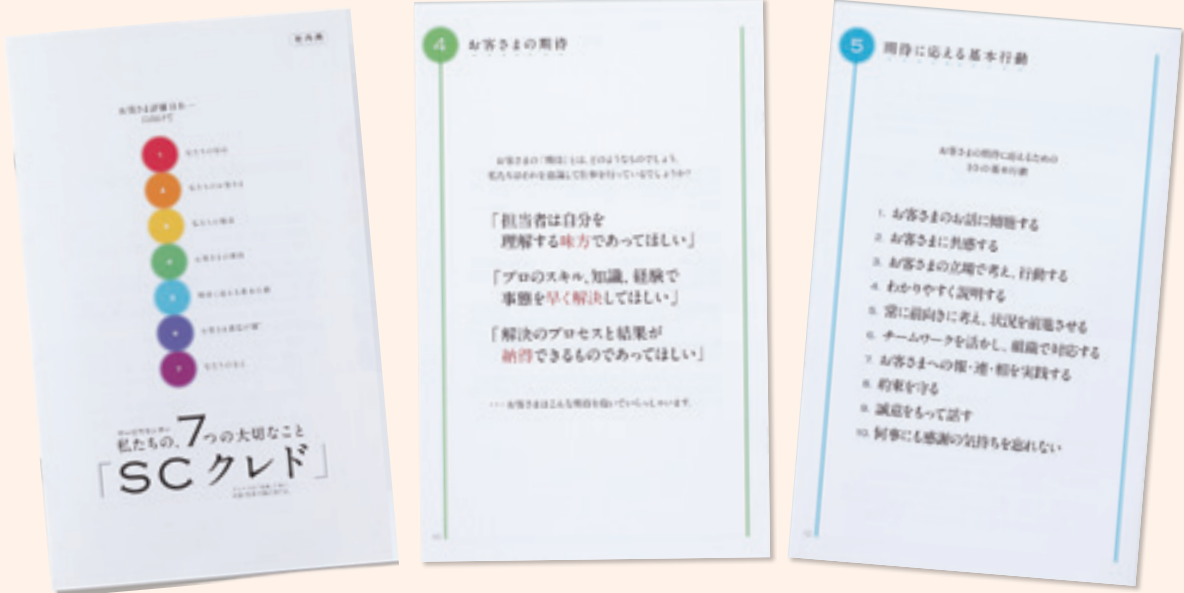
# お客さまにご満足いただくために

私たちは、一人でも多くのお客さまにご満足いただけるよう、日々業務に取り組んでいます。ここでは、取組み内容の一部と、社員・代理店の“お客さまに対する想い”をご紹介します。

## すべてのお客さまに「まごころ」をこめた事故対応サービスの提供 ～SCクレドの実践～

事故に遭われたお客さまの不安をいち早く解消し、ご安心いただくために、私たちはお客さまの声に耳を傾け、一人ひとりのお客さまに応じて、「より心をこめた」対応をすることが重要だと考えています。

お客さまからお寄せいただいた声や社員の声をもとに作成した「SCクレド」は、保険金サービス部門で働くすべての社員が日々業務を進めていくうえでの思考・判断・行動の源となるもので、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」をこめたサービスを行うための心の信条を明確にしたものです。



### ～お客さまとの真のコミュニケーションで信頼関係を築く～



本店自動車保険金サービス部  
本店自動車保険金サービス第二課  
太田 晶子

私たちの仕事は、事故に遭われて困っている方と直面するところから始まります。事故に遭われた瞬間に考えることは、人それぞれで今すぐにも解決して欲しいと思う方や、これからどうしたらいいか途方にくれている方もいるかもしれません。ご本人や、そのご家族に交通事故という日常から逸脱した出来事が起こっているということは大変なことだということを常に意識しながら対応するよう心がけています。

プロとしてのアドバイスをしながら、「お客さまは、いま何を最優先させたいのか」をお客さまとの会話の中から察知し、当社としてできることをご提供し、支援していくことが私たちの使命であると考えます。そのために、迅速な対応や知識を身に付け、さまざまなご提案をしていくことができるよう日々努力しています。こちらからの一方的なものではない、真のコミュニケーションをとることで、お客さまとの信頼関係を構築し、ご満足いただける対応をこれからもめざしたいと思います。

### お客さまから選ばれる代理店・募集人になるために

#### ～代理店の安心行動基準～

すべてのお客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために、ご契約時や事故対応時等の代理店・募集人の基本的な行動のガイドラインを「代理店の安心行動基準」として定めています。

安心行動基準の定着を目的に、代理店と保険会社社員が定期的にミーティングを実施し、さらなる業務品質の向上を図っています。



### ～「もう一人自分がいたら、自分に保険を任せられるか」を自問自答しながら～

代理店 興産商事株式会社（青森支店八戸支社所属）

私たちは、「お客さまの力になる」「お客さまにご満足いただける対応」を常に心がけて、お客さまへのサービス提供・お客さまの立場に立った対応を最優先に取り組んでいます。

困ったことがあったら、保険に限らず、何でも相談したいと思っていただけの代理店を目指しています。お客さまへのサービス提供は、「100点」の対応が当たり前であり、仮に90点の対応であれば、それは10点減点があるということです。「もう一人自分がいたら、自分に保険を任せられるか」を考えながら行動するようにしています。

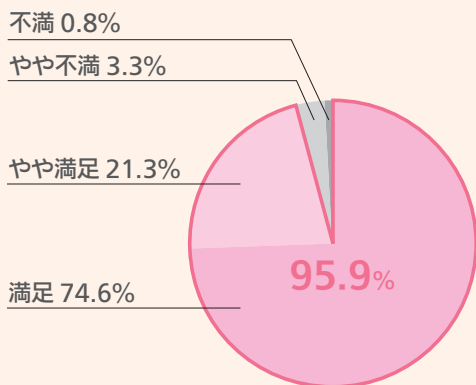


#### 興産商事に対するお客さまからのコメント

- ◆何かあったときには必ず助けてくれるので、守ってくれているんだと感じます。
- ◆自分では思いつかない必要な情報を提供してくれて、効果的な保険を提案してくれます。
- ◆他の保険も全て任せたいと思いました。全部興産商事さんに入っていれば、今入っている保険で十分なのか、他にも必要なのかを全部教えてくれるからです。

お客さまの声を把握するひとつの方法として、お客さまアンケートを実施しています。  
ご契約いただいたお客さまには、代理店による募集業務に関するアンケートを、  
また事故に遭われたお客さまには、保険金支払業務に関するアンケートを実施しています。

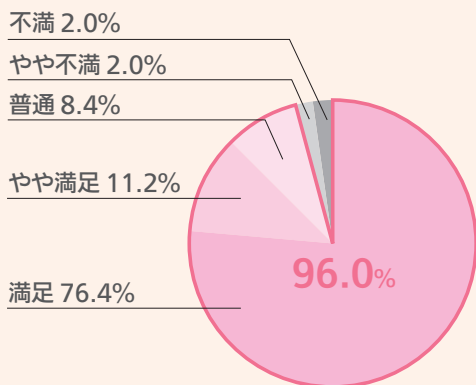
## 募集業務に関する総合満足度



### ■ 調査概要

自動車保険をご契約されたお客さまを対象に実施。  
評価段階：満足/やや満足/やや不満/不満（4段階）  
回答件数：381,485件

## 保険金支払業務に関する総合満足度



### ■ 調査概要

自動車保険の保険金をお支払いしたお客さまを対象に実施。  
評価段階：満足/やや満足/普通/やや不満/不満（5段階）  
回答件数：156,112件

## 「満足」いただいたお客さまからのコメント

■ 長年お世話になっていますが、毎年の自動車保険の更新にあたり、十分余裕をもって事前連絡をいただくので、プランをじっくり検討できてとても助かっています。加えて、契約内容や補償範囲の説明はプランを変更しない同条件の内容を含めて親切丁寧に大変わかりやすかったので安心して継続できました。これからもよろしくお願いします。

■ 親身になって対応して下さい、心から感謝しております。気が動転してパニックになったり不安なとき、こちらの気持ちを受けとめ、わかりやすく親切に説明され迅速で冷静な連携対応して下さいました。お仕事とはいえすばらしいです。

## 「不満」を感じられたお客さまからのコメント

■ 契約内容や補償の説明もほどほどに、一方的に保険料の値上げについて説明を受けたが、料率改定のため保険料が上がるという話だった。料率改定でなぜ保険料が上がるのかについての説明が理解できなかった。

■ 事故後、代理店担当者に連絡したらすぐに事故の内容等聞きに直接会いに来てくれたので大変助かりましたが、その後の経過をもう少し連絡してもらいたかった。

ご回答いただいたアンケート結果については、募集業務・契約管理業務・保険金支払業務の改善につなげてまいります。

## 苦情の概要

## ■ 募集業務

「補償内容に関する説明がなかった」などの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・誤りに関する苦情や、保険料の支払方法、保険証券の未着・記載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・対応方法に関する苦情や、保険金の支払金額に関する苦情が多く寄せられました。

## 2013年度 苦情の受付件数内訳

苦情の区分		受付件数 (※1)	比率 (※2)	
募集業務 当社保険商品の説明や契約手続きなどに関する苦情	商品内容(補償内容等)	保険の補償内容や規定に関するもの	3,762	
	契約更改手続き(手続き漏れ・遅れ等)	契約更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	4,276	
	募集行為	契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	3,448	
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	7,883	
	契約の引受(条件・制限等)	契約の引受制限に関するもの	304	
	保険料の計算誤り	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	869	
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,059	
	帳票類(申込書・請求書・パンフレット等の内容)	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	1,213	
	その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	2,201	
契約管理業務 契約内容の変更手続きや、保険料支払などに関する苦情	証券未着・誤り	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	2,379	
	分割払い・口座振替対応	保険料の支払方法(口座振替など)に関するもの	2,684	
	契約の変更手続き	契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	5,838	
	契約の解約手続き	契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	4,481	
	満期返戻手続き(手続き遅延・満返金額等)	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	88	
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	3,655	
	その他	上記以外の契約の管理に関するもの	2,817	
保険金支払業務 事故の受付から、保険金支払までの対応に関する苦情	保険金のお支払い金額	保険金の支払金額に関するもの	4,351	
	対応の遅れ・対応方法	保険金の支払手続きにおける遅延や誤りに関するもの	8,836	
	保険金お支払いの可否	保険金支払の判断に関するもの	1,269	
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	2,838	
	その他	上記以外の保険金支払に関するもの	3,951	
個人情報	お客さまの個人情報に関するもの	291	0.2%	
その他	アンケートに記載されたもの	42,198	53,330	43.8%
	上記以外のもの	11,132		
合計		121,823	100.0%	

2013年度より苦情の定義を「お客さまの声のうち、お客さまから不満足の見解があったもの」と決めました。

(※1) 損保ジャパン・日本興亜損保で受付けた苦情の合算となります。

(※2) 小数点第2位を四捨五入して掲載しています。

## 損害保険ジャパン日本興亜株式会社

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1  
公式ウェブサイト <http://www.sjnk.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います。  
※この印刷物は、一部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。

---