

# お客様の声白書 2017



「お客様の声白書」10年の歩みを表紙に飾りました。

## 社長メッセージ

日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は、熊本地震や鳥取県中部地震の発生に加え、6つの台風が上陸するなど自然災害が猛威をふるい、さらに年末には新潟の糸魚川で大規模な火災が発生するなど、各地で大きな被害が生じました。被災された皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

当社は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します」というグループ経営理念に基づき、創業以来、お客さまからの声を大切にしていまいりました。

現在は、「お客さまの声」を商品・サービス・業務運営の向上を図るための最重要情報として明確に位置付け、「お客さま重視・現場主義」の姿勢で、お客さまの声に真摯に耳を傾け、社員・代理店一人ひとりがお客さまの立場で考え抜き、お客さまのご期待を上回る満足をご提供しようと努力を続けております。

さらに、2016年度からスタートした新中期経営計画においても、徹底したお客さま視点での価値判断により、品質に基づくブランドを確立していくことを方針に掲げ、「最もお客さまに支持される損害保険会社」の実現を目指して取組みを強化しています。

このような中、当社の取組みや社員・代理店からの「想い」を、一人でも多くのお客さまにお伝えするため、2007年に「お客さまの声白書」の発行をスタートし、本年で11年目を迎えました。

この10年、デジタル技術の進化や超高齢社会の到来など、損害保険業界を取り巻く環境も大きく変わってまいりました。これからも、時代の変化とともに多様化するお客さまのご要望等にお応えすべく、社員・代理店がお客さまに寄り添い、お客さまからの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応することで、なお一層の商品・サービスの改善につなげてまいります。

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。

2017年8月

損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
取締役社長

西澤 敬二



# 「お客さまの声白書」について

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お客さまからのお褒め・感謝のお言葉、お問い合わせ、ご相談、ご要望、ご不満のすべてを「お客さまの声」ととらえています。

私たちは、2007年の発行以来10年間、「お客さまの声」をどのように受け止め、商品やサービスの改善に活かそうとしているか、本白書を通してお伝えしてまいりました。今後も、さらに多くの「お客さまの声」をしっかり受け止め、より一層、商品・サービスの改善を行っていくことで、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指します。

## 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。

## 目次

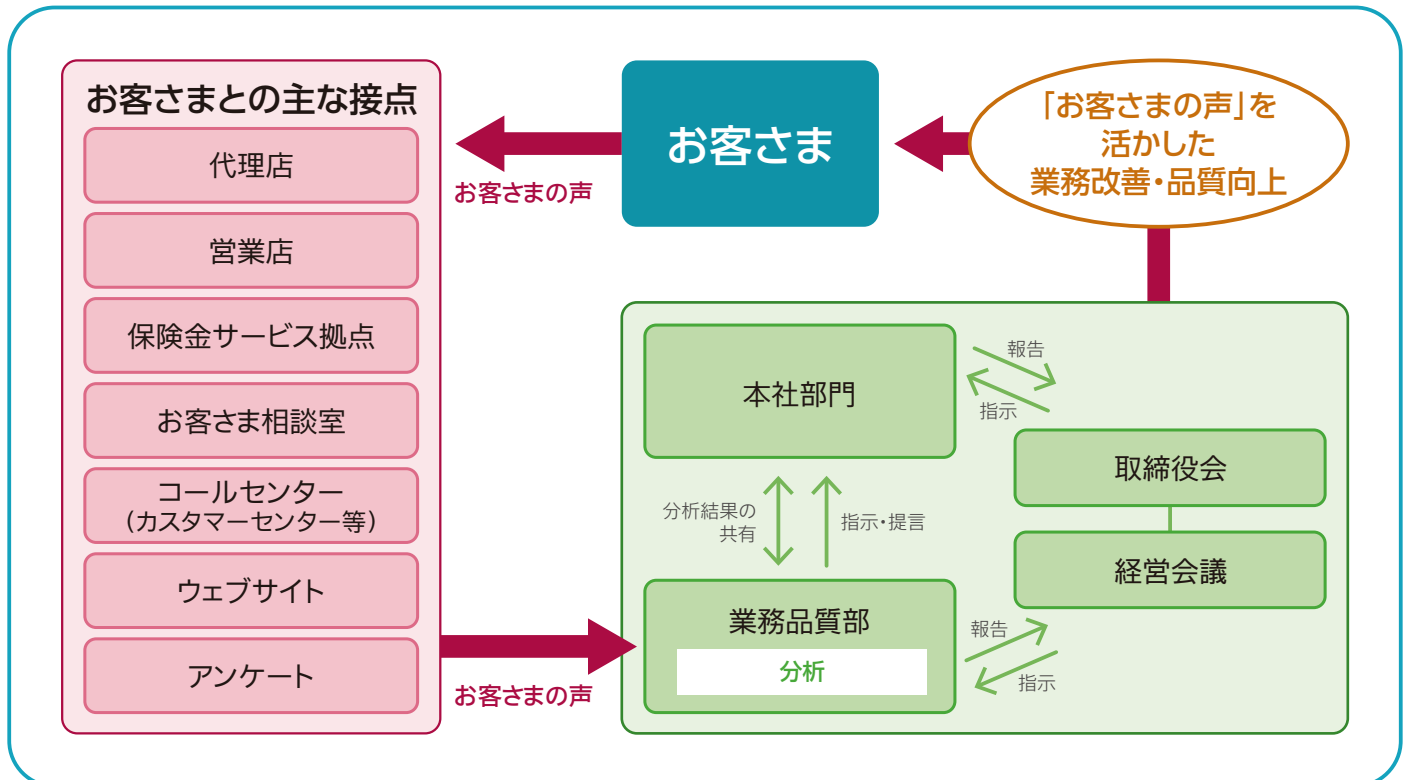
第1章	お客さまの声を起点とした取組み	P.3
第2章	私たちの目指す姿 ～お客さまのご期待に応える会社を目指して～	P.11
第3章	お客さま対応力向上に向けた取組み	P.19
	資料	P.21
	「お客さまの声白書 2017」に対する第三者意見	P.22

# 第1章

# お客様の声を起点とした取組み

## 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」を受け止められるよう、さまざまな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」を業務改善・品質向上に活かす仕組みを構築し、継続的に強化しています。



### 声の受け止め

代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客様相談室、コールセンターなどを通して寄せられたお客様からの褒め・感謝の言葉、お問い合わせ、ご相談、ご要望、ご不満などの「お客様の声」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

「お客様の声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、「業務品質部」を設置し、お客様の声から把握された課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・保険募集・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を関連する本社部門と共有しています。なお、「お客様の声」を起点としたこれらの取組みや業務改善・品質向上の状況は定期的に経営陣と共有し、改善に向け、積極的な議論を行っています。

### 業務改善 品質向上

特に重要な課題は、業務品質部が、本社所管部門に「再発防止・業務改善」に向けた指示・提言を行い、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。



## お客様の声の受け止め

当社は、代理店を通じ、お客様のご要望にお応えできるよう努めているほか、お客様から直接ご不満を承る「お客様相談室」、商品・サービスに関するお問い合わせを承る「カスタマーセンター」、万が一の事故に備え、24時間365日体制でお客様からの事故のご連絡を受け付ける「事故サポートセンター」などのお問い合わせ・受付窓口を設けています。

また、公式ウェブサイトから、インターネットでのお問い合わせや事故のご連絡も承っています。それぞれのお問い合わせ窓口では、お客様の声をしっかり受け止めて、高品質かつ親切・丁寧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念頭に、お客様対応を行っています。

### お客様のご要望に耳を傾ける ～お客様相談室～

お客様相談室には、全国からお客様の声が寄せられます。ご不安、ご不満、お叱りなどさまざまなお客様の声を会社の代表として傾聴し、お客様が何を求めているのか、どうすればお客様のご要望に沿った対応ができるのかを考えながら、全国の営業課支社、保険金サービス課へお客様のご要望を正確に伝え、対応を指示しています。

また、お客様の声から把握された課題について、本社所管部門へ再発防止策の検討を指示するなど、問題の根本的な解決に向けて取り組んでいます。

お客様にご安心・ご満足いただけるよう、これからもお客様相談室全員でお客様の声に真摯に向き合っていきます。



お客様相談室の風景

### お客様への感動体験のご提供 ～カスタマーセンター～



カスタマーコミュニケーション企画部  
秋田コールセンター室  
藤原知佳子 三澤えり

秋田コールセンター室は自動車保険の「問い合わせ」と「変更手続き」のコールセンターを運営しています。

年間約23万件のお問い合わせへの回答と約50万件の車両入替などの変更手続きを承っています。

大切なお客様のご契約について正確な案内をすることはもちろん、お電話いただいた際には、「コールセンターに電話して良かった」とご満足いただける対応を心がけています。

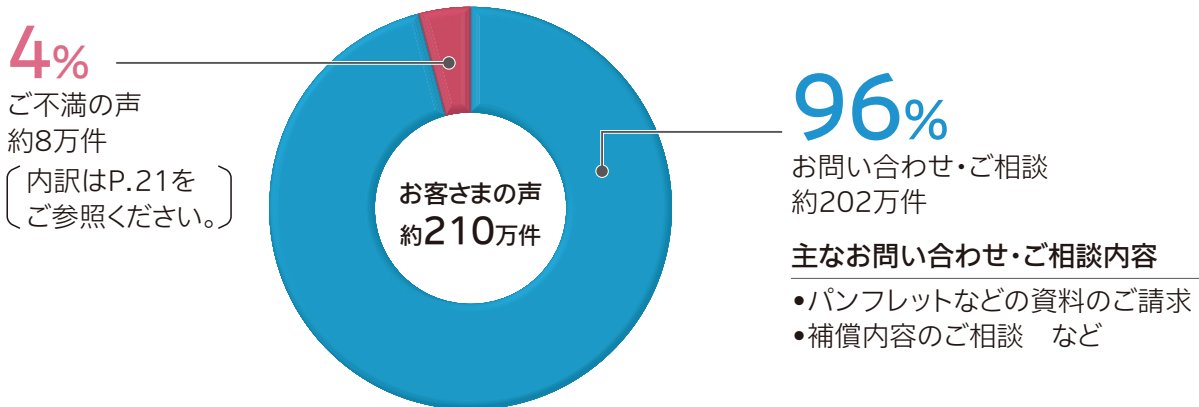
また、お客様の声をしっかり受け止め、より良いサービスをご提供できるよう、業務の改善に活用しています。

これからもお客様の声に向き合い、感動体験をご提供するコールセンターを目指して日々努力し続けます。

## 2016年度に寄せられた「お客様の声」

2016年度に代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客様相談室、コールセンターなどを通じて当社に寄せられた「お客様の声」は、合計で約210万件でした。

### ■「お客様の声」の内訳



## 2016年度 お客様アンケート

「お客様の声」を把握するひとつの方法として、代理店の契約手続きや、保険金のお支払いなどの事故対応サービスに関する「お客様アンケート」を実施しています。お客様には、はがきやインターネットでご回答いただき、企業活動に活かしています。

2016年度は、自動車保険の代理店の契約手続きについては425,840通、保険金のお支払いについては418,904通のアンケートにご回答いただきました。お客様からいただいたご意見の一部をご紹介します。

### 自動車保険の代理店の契約手続きに関する お客様アンケート



今回は電話で手続きしましたが、その後、訪問でフォローしてもらえたので助かりました。特に個人賠償責任特約の補償内容について説明してもらえたので、身近な危険についても保険で備えることができました。  
(50代男性)

契約内容の説明が丁寧、的確でわかりやすく、保険に関する質問にも早急に回答していただけたので、安心感があります。(30代男性)



以前は満期案内が届いた頃に電話連絡もしてくれていたが、最近はこちらから連絡するばかり。保険の内容はよくわからないので、詳しく教えてほしい。(40代女性)

ただ更新の書類を送ってくるだけでなく、わかりにくいところはないか、家族構成の変更はないかなど、聞いてくれるといいと思う。(50代女性)

※アンケートの対象種目は自動車保険です。  
(一部対象外のご契約があります。)

### 保険金のお支払いに関する お客様アンケート



自分では気づかなかったわずかな自動車の損害も見逃さない「プロの目」に驚きました。保険金の支払内容についても丁寧に説明していただきました。(40代男性)

インターネットで申し込んだ海外旅行保険でしたが、保険金請求時の電話対応も親切でわかりやすく、年齢の高い私でもスムーズに請求できました。(60代女性)



事故の相手方の治療状況などの説明があまりなく心配だった。保険金を支払った通知は届くが、もう少し詳しく説明してほしい。(60代男性)

専門用語などわからない言葉での説明が多かったので、少し不安になる対応だった。(20代男性)

※アンケートの対象種目は自動車保険と火災・新種保険です。  
(一部対象外のご契約があります。)



## 改善・対応事例

「お客様の声」を活かした商品・サービスの改善と、「お客様の声」に対する対応事例の一部をご紹介します。

改善・対応事例

1

### 事故対応における14か国語対応について



外国語で事故対応をしてほしい。

#### 改善

当社は、2015年11月から、業界で初めて、24時間365日稼働の事故サポートセンターにおいて日本語の他に5か国語（英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語）による事故の受付を開始しました。

自動車保険事故においては、2016年4月に専門部署を設置し、英語および中国語による事故対応（示談交渉・保険金お支払い手続きなどを含む）を行ってきましたが、それ以外の言語による事故対応ニーズも高まってきているため、2017年5月から日本語の他に「14か国語による事故受付・事故対応」を開始しました。また、火災・新種保険においても7月から14か国語による事故対応を開始しました。

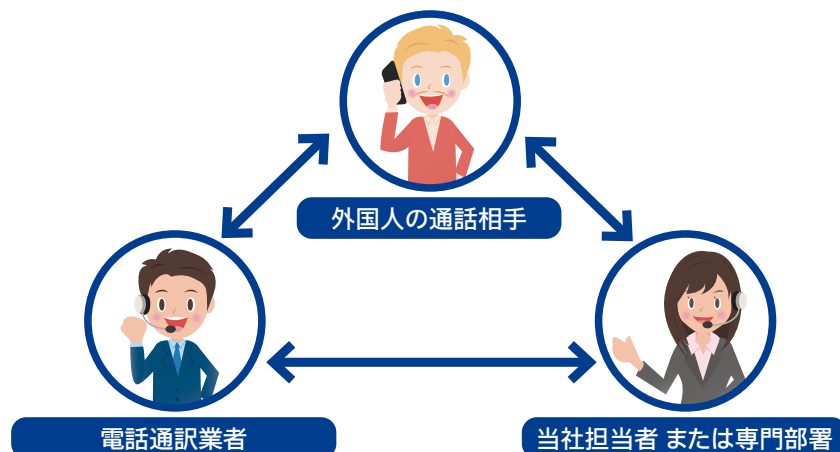
事故受付および事故受付後の示談交渉・保険金お支払い手続きなど全般的な事故対応を、通訳オペレーターによる逐次通訳を活用し、14か国語で行います。

お客様（事故の相手方も含みます）・通訳者・担当者が同時に会話することで、日本語を十分に話すことができない方に対しても安心感のある事故対応を行います。

対応できる言語

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語

#### 14か国語対応イメージ（三者間通話による通訳サポート）



改善・対応事例  
2

対応中の自動車保険事故の休日相談窓口について



事故の相手方から連絡があったので、日曜日だが保険会社から連絡してほしい。



土曜日のため保険金サービス課と連絡が取れないが、保険金請求書類の書き方を教えてほしい。

改善

これまで当社では、平日夜間・休日に発生した事故に関しても平日の日中同様に事故受付だけでなく、事故の相手方への連絡や代車などの各種手配を実施する24時間初動対応サービスを実施してきました。

お客さまに一層の「安心」を提供するため、初動対応だけでなく、すでに対応中の事故に関しても土・日・祝日にご相談いただける休日相談窓口を2017年2月25日に開設しました。

休日における事故対応	従来	2017年2月25日以降
事故受付・事故受付後の初動対応	○	○
対応中の事故に関する専門的な相談	×	○

専用のフリーダイヤルを設置し、経験豊富で専門知識を有する相談員が、自動車保険事故における各種相談対応や、病院・代車などの各種手配を行います。

- 営業時間: 土日祝日および年末年始(12月31日から1月3日まで)の午前9時～午後5時
- 専用フリーダイヤル: 0120-381-155

改善・対応事例  
3

「事故解決までの流れ」  
SMS(ショートメッセージサービス)配信サービスについて



自動車の事故の連絡をしたが、これからどのように対応してもらえるのか不安です。

改善

事故サポートセンターでは、自動車保険の事故受付または夜間・休日初動対応を実施したお客さまのうち、「事故解決までの流れ」の配信をご希望されたお客さま(法人のご契約者さまを除く)にSMSでURLをご案内しています。お客さまはSMSを受信後、配信された専用サイトにアクセスすることで、事故解決までの流れやその時点で対応すべきことを確認いただけます。



「事故解決までの流れ」サイトイメージ





改善・対応  
事例  
4

## 自動音声ガイダンスでの「かけつけGPS」のご案内について



レッカーを依頼したいが、今いる場所の住所がわからない。

改善

当社では、2014年4月から自動車保険のご契約者さま向けに、スマートフォンや携帯電話から専用サイトにアクセスすることにより、お客さまの位置情報が電話発信と同時に専用デスクに送信される顧客位置情報サービス「かけつけGPS」を提供しています。お客さまの利便性向上のため、2017年4月からロードアシスタンス専用フリーダイヤルの自動音声ガイダンスにおいて、オペレーターとの通話または「かけつけGPS」のURLを記載したSMSの送信のいずれかを選択いただけるようにしました。

改善・対応  
事例  
5

## カスタマーセンターの混雑状況について



カスタマーセンターに連絡してもつながらないことがあるので、混雑状況がわかるようにしてほしい。

改善

公式ウェブサイト「お問い合わせ」ページのカスタマーセンターの電話番号表示エリアに各カスタマーセンターの混雑状況を天気マークとともに表示しました。

カスタマーセンター

0120-xxxx-xxxx

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)



ただいま、順番に  
おつなぎしております。

カスタマーセンター

0120-xxxx-xxxx

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)



ただいま、やや混み合っており  
お待たせすることがあります。

表示  
内容

晴れマーク：ただいま、順番におつなぎしております。

曇りマーク：ただいま、やや混み合っており、お待たせすることがあります。

雨マーク：ただいま、非常に混み合っており、お待たせしております。

改善・対応  
事例  
6

自転車での事故を補償する保険について



自転車での事故が心配です。どんな保険がありますか？

対応

自転車の事故で相手にケガを負わせたり相手の物を壊した場合などで、損害賠償責任が発生したときは、自動車保険、火災保険、傷害保険などに任意で付帯できる個人賠償責任特約で補償できます。ご自身のケガについては、傷害保険で補償できます。

このほか、当社では、全日本交通安全協会が2017年4月に創設した『サイクル安心保険』の幹事引受保険会社として、加入年齢等の制限がなく、同協会の自転車会員であれば全国どなたでもご加入いただける自転車の保険も提供しています。



パンフレットなどお客様向け帳票の見やすさを追求

2017年1月に改定した自動車保険、火災保険、傷害保険（積立含む）のパンフレットにおいて、UCDA認証「見やすいデザイン」\*を取得しました。1ページあたりの情報量や文字のフォント、色使いなどを変更し、見やすさを追求しています。これからも認証の取得を進めていきます。

\*UCDA認証「見やすいデザイン」について

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（UCDA）の認定評価員と理事による審査会の結果、ユーザーにとって見やすく配慮された対象物に「見やすいデザイン」マークが発行されます。





これからもお客さまからいただいた  
貴重な声をしっかり受け止め、  
なお一層商品・サービスの改善に取り組んでいきます。  
より多くのお客さまの声をお待ちしております。

## お客さま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

0120-888-089

≪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(お客さま相談室内)

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、お客さまにご満足いただけるもので  
あったか、お客さま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  
お客さまアンケートを実施しています。

[お客さまアンケートご回答サイト]

<http://www.sjnk.co.jp/mypage/service/others/enquete/>



社員・代理店



お客さま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。

### すべてのお客さまに「まごころ」を込めた事故対応

#### SCクレドの実践



「SCクレド」は保険金サービス部門（SC）で働く社員の、お客さまに接する「心のあり方」「行動のあり方」について述べたものです。事故対応をさせていただき全社員が「SCクレド」を実践し、代理店と連携しながら、すべてのお客さまに安心をお届けし、よりご満足いただけるよう取り組んでいます。  
※クレドとは「信条」を意味するラテン語です。

#### 保険金サービス課 担当者の声

#### 常にお客さまの気持ちに寄り添い、安心を提供できるように



北海道保険金サービス部  
北海道火災新種保険金サービス課  
**猪股 夏実**

常にお客さまの気持ちに寄り添い、安心を提供できるように心がけています。

事故は、お客さまにとって人生で一度あるかないかの大きな出来事です。保険の補償内容の説明やご請求の案内についてはもちろんのことですが、お客さまの不安ができるだけ軽減することを一番にその方の状況に応じた対応を心がけるようにしています。

治療の経過をお伺いする際には、電話だけでなく、自筆でお見舞いの言葉を添えたお手紙とともに折り鶴をお送りしています。ご高齢のお客さまを中心に「折り鶴をありがとう」「不安な気持ちが和らいだ」とおっしゃっていただけることがあります。

お客さまからの感謝のお言葉が、なによりも仕事の糧になります。「保険に加入していて本当に良かった」とご満足いただけるような親切・丁寧な対応を日々目指しています。



## 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、よりご満足いただくために、契約時や事故対応時などの代理店・募集人の基本的な行動のガイドラインを「安心行動基準」として定めています。社員と代理店が定期的にミーティングを実施し、安心行動基準を定着させ、さらなる業務品質の向上を図っています。



### 代理店インタビュー

#### 代理店としてお客さまへお届けしたいのは「安心」です

北九州支店八幡支社 株式会社タスク 代表取締役 神森 正茂



#### Q.代理店としての品質方針についてお聞かせください。

お客さまにいか「安心」をお届けられるかを第一に考えています。お客さまがお困りになられているときは全力でお応えすることはもとより、事故の未然防止のアドバイスもしています。お客さまにわかりやすい言葉できちんとお伝えすることが大事と考え、誠意をもって対応することでお客さまとの信頼関係を築いています。

#### Q.「安心」を届けるため、どのような取組みをしていますか？

お客さまとの面談時に、アンケートへの回答を依頼し、そのご回答や日常の感謝の声、またスタッフ間の「ありがとう」を毎週のミーティングで、共有しています。「お客さまの声」を共有することで意識を高め、良い行動につなげるよう心がけています。また、「安心をお届けする気持ち」をこめて、年4回12年間継続して情報誌「情報広場」をお客さまにお送りしています。そこでさらにお客さまとの信頼関係を築いています。今後もお客さまの声を全員で共有して、より良い「安心」をお届けしていきます。



### 代理店営業担当者の声

代理店も私も社員も、アンケートを通して寄せられる「お客さまの声」をととてもありがたく思っています。うれしくて喜んだり、時には襟を正したり。そしてそのたびに「お客さまに安心していただけるためには」、「喜んでいただけるためには」と気持ちを新たにしています。これからも、一人でも多くのお客さまへ安心と感動をお届けできる代理店・保険会社を目指していきます。

北九州支店 八幡支社 松尾 知子



## 事故の発生から保険金支払までの手続きの流れ

当社は、事故発生からお支払いまで「SCクレド」を実践し、お客さまのご期待に応える対応を目指しています。  
 (「SCクレド」については、P.11をご参照ください)



### ① 事故のご連絡

### ② 専任担当者からのご連絡

#### 夜間・休日の場合

① 事故が発生したら…、ご契約の取扱代理店、または事故サポートセンターにご連絡をいただきます。

日頃からお客さまの真の要望をつかみ、必ず不安を解消しようという気持ちで対応しています。私の支えはお客さまの「ありがとう」と、一緒に働く仲間の存在です。事故サポートセンターの「耳ではなく心で聴き、言葉ではなく心を伝えます」という行動指針のもと、これらからもお客さまに『最高の安心』をお届けします。



事故サポートセンター東京  
齊藤 佳代

② 受付後、お客さまの専任担当者からご連絡し、今後の流れをご案内いたします。

事故受付後の相手方との交渉から最終的な解決にいたるまでの対応をしています。事故にあわれ不安なお客さまが少しでも早く日常を取り戻せるよう、迅速な対応を心がけています。お客さまの期待に応えるため、一つひとつの事故に向き合い、考え、お客さまにとって最善な解決ができるよう日々取り組んでいます。

### ● 夜間・休日の初動対応



お客さま事故サポート部  
北海道サポート課  
児島 陽介

平日・休日の差異なく、お客さまに安心をお届けすることを常に心がけています。また、お客さまにご満足いただくことはもちろんですが、お客さまのご要望のほとんどが、緊急性の高い、迅速な対応が求められている内容ですので、少しでも早くお客さまのニーズにお応えできるよう、常にスピード感を持って対応しています。

#### お客さまへの「24時間初動対応サービス」

- 保険対応の可否判断
- 事故解決のアドバイス
- 代車の手配
- 修理工場のご紹介
- 修理工場への連絡
- 病院への連絡

#### 相手方への「24時間初動対応サービス」

- 事故受付の連絡
- 修理工場への連絡
- 病院への連絡
- 代車の手配

※24時間初動対応サービスは事故受付後にお客さまのご要望に応じて実施します。



### ③ 損害の調査・ご相談

### ④ 解決のご案内

### ⑤ 保険金のお支払い

④ 損害額が決定しましたら、お客さまにご報告のうえ、お支払のお手続きを進めます。



神奈川保険金サービス部  
横浜保険金サービス第三課  
竹中 里奈

③ 損害調査の専門員が、事故車両の損害を確認します。

お客さまの自動車事故の現場などから事故状況をイメージし、お客さまにご理解、ご納得いただける説明、解決方法を検討します。お客さまとのコミュニケーションを密にし、不安や心配を汲み取り、お客さまにとっての最善な解決方法をご提案しています。お客さまのあらゆるニーズにお応えできるよう最善を尽くしていきます。



九州保険金サービス第一部  
福岡保険金サービス第二課  
壺崎 竜也

### 代理店 インタビュー

## お客さまに「実感できる安心」を届けたい



埼玉北支店上尾支社  
有限会社ワイズ・プランニング  
取締役  
楯 基之

Q. 事故対応で重要だと思われる点について教えてください。

事故直後が大事ですね。事故対応は原則として代理店が窓口になり、事故発生時には極力現場に駆けつけ、どのような状況であるか確認しています。お客さまとお会いしているため、事故状況をお客さまと「共有・共感」できることで安心いただいています。

Q. 保険会社との連携について教えてください。

毎月保険会社と打合せをし、事故の進捗について全件共有しています。保険会社と一体となり事故対応することで、より具体的な状況を把握し、お客さまへ安心していただける説明をしています。

Q. 高い事故対応力を目指す楯社長の想いをお聞かせください。

私たちの仕事はプロとして、有効な解決方法を追求し、お客さまにとって最善のご提案をすることです。万が一、事故の際には、お客さまへの誠実な対応が大切だと考えています。私たち代理店はお客さまがご加入された保険の一部だと考え、今後もお客さまにとって頼りになる存在であり続けたいと考えています。



## 全国各地での品質向上の取り組み

当社・代理店ではお客さまのご期待に応え続けていくために、「お客さまの声」を起点としたさまざまな取り組みを進めています。取り組みの一部をご紹介します。

### お客さまを守る！地域に貢献し、 お客さま一人ひとりの安心と安全のために！

当社の強みは事故対応です。事故現場にいち早く駆けつけ、お客さまにご安心いただいています。お客さまにご記入いただく書類も郵送せず必ず持参し、丁寧に説明します。常にお客さまの心に寄り添った対応を心がけています。



有限会社やまもと総合保険事務所 代理店  
(岡山支店岡山支社)

### 日常生活で役立つニュースを 定期的にお届けしています！

社員全員で、お客さまに喜んでいただける情報について意見を出し合い、定期的に「暮らしの安心かわらばん」としてニュースを発行しています。それを年に数回お客さまにお届けすることで、お客さまに大変喜んでいただくことができ、そのことが担当社員のやりがいにもつながっています。

有限会社ファイナンシャル・アドバンス  
(滋賀支店滋賀支社)

### お客さま情報の社内共有により 社員全員で万全のサポートをします！

お客さまとの対応内容を社内で共有し、担当者が不在の場合でも事故対応や契約内容変更がスムーズに行えるようにしています。また、土日も営業しており、万が一の事故の際は2名体制で事故現場へ駆けつけるため、お客さまからは「安心して保険を任せられる」とのお声を多数いただいています。



有限会社ライブ 代理店  
(北九州支店飯塚支社)

### 事故対応は解決まで 徹底的に寄り添います！

事故受付から解決まで、すべて代理店がお客さまの窓口となって対応しています。お客さまにご安心いただくための取り組みの一つとして、「先回りコミュニケーション」と称し、休日の間にお客さまが不安や疑問を感じることはないよう、事前に連絡するなど、徹底的にお客さまに寄り添っています。



家庭保険サービス株式会社 代理店  
(久留米支店久留米中央支社)







## ロードアシスタンスにおいて、 お客さまの気持ちに寄り添った 質の高い対応を試みました！

北海道は広大な面積を有しており、レッカー等の到着までに長時間お待たせする場合があります。ロードアシスタンス業者と連携し、事故や故障で車両が動かなくなったお客さまに、夏場は冷たいミネラルウォーター、冬場は携帯カイロを提供し大変喜ばれました。

少しでもお客さまのご不安を取り除き、お気持ちに寄り添えるよう、取り組んでいきたいと思ひます。

北海道保険金サービス部



## 2016年度日本電信電話ユーザ協会主催 「企業電話対応コンテスト」にて 理事長賞を受賞しました。

東北保険金サービス部 八戸保険金サービス課  
櫻庭 淳子

## 2016年度日本電信電話ユーザ協会主催 「電話対応コンクール全国大会」にて 優秀賞を受賞しました。

電話対応スキルは、事故にあわれたお客さまと日々向き合っている保険金サービス課の社員にとっては必要不可欠なものです。どんな第一声ならお客さまに安心していただけるかを日々考えて、今後も電話対応品質向上に向け率先してチャレンジしていきます。

東北保険金サービス部 弘前保険金サービス課  
石井 美那子



## お客さまのために 改善行動を実行しています！

「お客さまの声・気づきBOX」を事務所内に設置し、お客さまからいただいた声、社員が業務上で気づいたことを収集しています。これらの声などを徹底して議論し、改善行動を決定していきます。社員全員にお客さま視点が根付き、一人ひとりが親切で丁寧な対応を心がけています。



有限会社ベストプラン 代理店  
(神奈川支店藤沢支社)

## 新潟県糸魚川市大規模火災に対する取組み

2016年12月22日午前10時20分頃、新潟県糸魚川市において、鎮火までに約30時間を要する大規模火災が発生しました。

焼失面積約40,000㎡、焼失・焼損した家屋は147棟にもものぼり、過去に類をみない規模の火災となりました。(総務省消防庁発表 2017年1月20日)

この災害により被害を受けられた皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

当社は、代理店とともに全社をあげて今後も一日も早い保険金のお支払いに向けた取組みを進めていきます。

12月22日(木)

### 午前10:20頃 火災発生

#### 〈被災地区近くの災害対策室設置の準備〉

- 被害状況を確認
- 鑑定人の手配を開始

※鑑定人は、損害保険会社から委託を受けて、保険の目的である財物(建物・家財)の保険価額(時価額)の評価、火災や地震が発生した場合の損害額の算定、事故状況・原因の調査ならびにそれらに関連する一連の業務を行います。



12月23日(金)

#### 〈上越災害対策室の設置〉

- 鑑定人を派遣し、被災地区の確認の実施
- 建物が全焼となったお客さまの把握
- 避難所へ訪問し、事故受付、お問い合わせ環境の整備を実施



12月24日(土)

#### 〈本格的な損害調査の開始〉

12月26日(月)～

#### 〈糸魚川災害対策拠点の設置〉

- ドローンを使用した損害調査を実施
- 被災地域の自動車保険ご加入のお客さまに対して、損害の有無の確認連絡を実施
- 被災地域から離れた火災保険ご加入のお客さまに対して、損害の有無の確認連絡を実施



#### ドローンを活用した損害確認

糸魚川市の許可を得て、12月28日に小型無人機「ドローン」2台を使用した調査を実施しました。地上での被害調査とあわせて、立ち入り禁止区域の被害状況や被災地域の全体が把握でき、迅速な保険金支払いへとつなげることができました。

保険金サービス部門、営業部門、代理店が三位一体となり、お客さまに一日でも早く保険金をお届けするという強い使命感のもと、組織力を最大限に発揮した災害対応を行いました。

### 保険金のお支払い完了状況：12月30日時点 80%

(※質権設定がある等、手続きが必要な事案を除き、お支払い可能な事案は100%お支払いしました。)



## お客さまから寄せられた声



- これからどうしようかと考えていたところ、代理店がすぐ来てくれて保険金の説明をしてくれました。年内に保険金の支払いがあり、とても感謝しています。きちんと保険に加入していて良かったとつくづく思いました。
- 突然の火災で家を失い、どうしたらいいか途方に暮れていましたが、火災保険の調査の人がすぐ来てくれて安心しました。
- 親戚のところへ身を寄せており、なかなか書類を提出できませんでしたが、わざわざ取りに来ていただき大変助かりました。
- 現場に来てくれたのが早くて驚きました。保険金請求に必要な書類についてもわかりやすく説明していただき、とても早く支払ってもらい助かりました。

## 災害対応を行った社員の声



これほどの大規模な被害になるとは思われていなかった状況で、被害にあわれたお客さまの不安な気持ちは、本当に大きかったと思います。そのため、不安な気持ちを少しでも早く取り除いて差し上げられるような対応ができれば、と考えました。保険は形の見えない商品なので、加入された時はあまり実感がないと思います。実際に災難にあわれ、保険金請求をされる場面になって初めて保険の意味や大切さを感じていただけだと思います。そんな時に「保険に入っていて良かった」とお客さまに感じていただき、また、そういうお言葉をたくさんいただけるような仕事をしていきたいと思います。

甲信越保険金サービス部 新潟火災新種保険金サービス課 仲田 靖子



火災現場に入り、いまだ消火活動が終わらない中、一日も早く保険金をお支払するために何ができるのかを考えました。生活の本拠である住居が全焼しており、お客さまからの請求を待ってからの行動では遅いと思い、先に全焼と思われる地域で損害確認を実施しました。同時に営業部門、代理店とも連携し、お客さまの所在確認を行いました。その結果、お客さまとご連絡がとれたと同時に保険金支払いのご連絡ができ、「こんなに早く保険金をいただけると思ってなかった。ありがとう。」と多くの感謝のお言葉をいただくことができました。

甲信越保険金サービス部 新潟火災新種保険金サービス課 高橋 謙



入社1年目だったため、これまで実際に事故や災害があった際に、お客さまのお役に立てるような経験はほとんどありませんでした。今回、災害現場や避難所を回り、保険が形となり多くの方々の力になることを実感し、改めて保険の大切さと、それに携わる者としての責任の重さを痛感しました。日々、保険の提案をしている中では、保険料部分を重視されるお客さまもいらっしゃいますが、価格ではなく補償の大切さをしっかりとお伝えし、「安心・安全・健康」をお届けすることが保険会社の営業社員としての重要な役割であると感じました。

長岡支店 上越支社 竹内 亜衣

## 第3章

# お客さま対応力向上に向けた取組み

「お客さまの声白書」の発行から10年が経ちました。この間に、当社は「お客さまの声」に対する基本理念や「お客さまの声」を活かす仕組みなどを構築し、また、商品・サービスの改善や社員・代理店の教育に努めてきました。

今後も、社員・代理店一人ひとりが、すべてのお客さまとの接点において、徹底したお客さま視点を醸成し、さまざまなお客さまの期待に応えるよう、取り組んでまいります。

### 1 「消費者志向自主宣言」の策定と表明

当社は、消費者志向経営推進組織（消費者庁、消費者団体および事業者団体で構成される組織）の提唱する「消費者志向経営推進」の呼びかけに応じ、2017年1月にお客さまから信頼される企業の実現に向けた当社の考え方や取組み方針をまとめた「消費者志向自主宣言」を策定し、表明しました。より一層、社員の意識向上を図り、お客さまへの情報提供やお客さまの声を活かした取組みなどを強化してまいります。



「消費者志向自主宣言」

### 2 「お客さま本位の業務運営方針」の表明

当社は、2017年3月に金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」をふまえ、「お客さま本位の業務運営方針」を2017年6月26日に策定し、表明しました。当社は、予測が困難な変化の時代において、これからもお客さまの安心・安全・健康を最高品質の商品・サービスで支え続けるため、さらなるお客さま本位の業務運営を推進していきます。



「お客さま本位の業務運営方針」

### 3 ISO10002への適合宣言

当社は2017年3月28日付けで、苦情対応の国際規格である「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に適合することを宣言しました。

お客さま視点ですべての価値判断を行うことを徹底し品質向上を図るべく、引き続き、お客さまの声に対する対応管理態勢を強化し、お客さまの声に基づいた会社経営を実現してまいります。



「ISO10002への適合宣言」

**1～3**の詳細については、当社公式ウェブサイトの上記QRコードをご覧ください



## 4 消費生活アドバイザー資格取得の推進

社員一人ひとりがお客さま視点を養うための一助として、「消費生活アドバイザー資格」の取得を推進しています。

有資格者は、当社の制度や仕組み・事務処理等に対してお客さま視点で提言し、改善につなげています。



社員向け講座の風景

### 消費生活アドバイザー資格制度とは

内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定資格。消費生活アドバイザー資格制度は、消費者と企業や行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営ならびに行政等への提言に効果的に反映させるとともに、消費者の苦情相談等に対して迅速かつ適切なアドバイスが実施できるなど、幅広い分野で社会貢献を果たす人材を養成することを目的として、昭和55年(1980年)に通商産業省(当時)が制度を創設。

～ 一般財団法人日本産業協会ホームページより引用 ～

## 5 お客さま視点醸成の社員・代理店向け研修

当社では、社員・代理店一人ひとりがお客さまの視点を醸成できるよう、お寄せいただいた「お客さまの声」やアンケートをもとに、社員および代理店向けの研修を行っています。



社員・代理店向け研修の風景

### 社外の声を活かす取組み～社外モニター制度～

お客さまにご提供しているサービスや帳票等について、消費生活相談員と毎月打合せを開催し、ご意見をいただいています。2016年度は12回の打合せを開催し、24件の議題についてご意見をいただき、業務改善・品質向上へとつなげています。



社外モニター会議の風景

# 資料

## ■ 2016年度 ご不満の声の受付件数内訳

区 分		受付件数※	
<b>募集業務</b> 当社保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	保険の補償内容や規定に関するもの	1,628	15,194
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	1,871	
	ご契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	3,527	
	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	4,451	
	ご契約の引受制限に関するもの	201	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	458	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	975	
	申込書、パンフレットなど帳票に関するもの	435	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,648	
<b>契約管理業務</b> 契約内容の変更手続きや 保険料支払などに 関するご不満	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	1,217	17,443
	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	2,509	
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	4,866	
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	4,132	
	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	98	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,529	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	3,092	
<b>保険金支払業務</b> 事故の受付から 保険金支払までの 事故対応に関するご不満	保険金のお支払い金額に関するもの	3,031	19,102
	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	10,987	
	保険金お支払いの判断に関するもの	962	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	2,135	
	上記以外の保険金支払いに関するもの	1,987	
<b>個人情報</b>	お客さまの個人情報に関するもの	234	234
<b>その他</b>	アンケートに記載されたもの	27,882	33,538
	上記以外のもの	5,656	
<b>合計</b>		<b>85,511</b>	

※2016年4月から2017年3月までに受け付けた件数です。

# 「お客さまの声白書2017」に対する第三者意見



公益社団法人  
全国消費生活相談員協会  
常務理事(前理事長)  
吉川 萬里子 氏

消費者が損害保険会社に求めることは、「まさかの時に備えて、自分の思いがどのように聞き入れられ、まさかの時には親身になっていかに対応していただけるのか」ということに尽きると考えています。

そういった観点からも、本白書の社長メッセージにある損保ジャパン日本興亜の「お客さまへの真摯な想い」が、消費者の期待を上回る満足につながっていくことを期待します。

第一章で明示されている「お客さまの声を活かす仕組み」は、最重要情報である「お客さまの声」を「代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンター、ウェブサイト、アンケート」といったさまざまな窓口からアプローチできるようになっている、良い仕組みだと思えます。

## 情報提供の充実を

2016年度に寄せられた「お客さまの声」は約210万件、うち問い合わせ・相談は202万件(96%)、不満(苦情)の声は約8万件(4%)で、2015年度に比して苦情件数が減少しているのは業務の改善が進んでいるものと推測されます。ただ、苦情の声の内訳をみると「誤りに関するもの」が相変わらず多いのが気になります。

また、近時、事業者に寄せられるお客さまの声はどれも減少傾向にあるといえます。その要因として、お客さま自身によるインターネット検索等が挙げられています。ホームページ上で、お客さまの質問に対する適切なアドバイスなど、ホームページによる情報提供の充実が求められています。とはいえ、お客さまの知りたいことは一様ではないことを考慮して、「ホームページだけでなく、カスタマーセンターへのお問い合わせを促している」のは適切な対応だと思われます。

お客さまの声を起点とした改善・対応6事例はわかりやすく参考になります。なかでも事故対応として、14か国語もの通訳オペレーターを事故サポートセンターなどに配置されたのは、増加する外国人対応、そして3年後のオリンピックを見据えた取組みとして評価されるでしょう。

## お客さまの期待に応える会社に

保険金サービス部門のSCクレド(信条)の浸透や、代理店の安心行動基準の遵守により、お客さまから選ばれる損害保険会社・代理店につながるというのは言うまでもありません。その

実践報告として、社員や代理店のメッセージからは現場ならではの思いが伝わってきます。ただ、残念ながらすべての担当者が必ずしも同じ思いで対応できておらず、それがお客さまの不満の声となっているのではないのでしょうか。以下の消費者志向自主宣言に見合う行動が、消費者の事業者への期待でもあることを自覚し、すべての担当者が常にお客さまの期待に応えるように緊張感をもって業務を遂行してほしいものです。

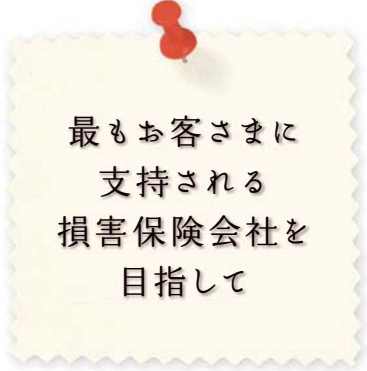
## 消費者志向自主宣言に敬意!

事業者が消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営を行うことが健全な市場の実現につながるのと考えて、消費者庁主催による消費者、消費者団体、事業者や事業者団体による「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」が開催され、その報告書が2016年4月に取りまとめられています。そこで、消費者志向経営を促進する方策のひとつとして、事業者が消費者志向自主宣言をすることを求められました。「損保ジャパン日本興亜」が2017年1月に、いち早く自主宣言されたことに敬意を表します。これは「損保ジャパン日本興亜」が2007年以来、「お客さま白書」の発行を10年にわたって重ねてこられ、常にお客さまの声を真摯に受け止め、その声を活かした企業活動を続けてこられたという実績に基づくものではないかと改めて敬服しました。

消費者志向自主宣言というのは、消費者に向けたメッセージであるとともに事業者自らに向けた宣言でもあります。近時、消費者市民社会の構築が急務と言われています。消費者は商品やサービス選択を通じて消費者市民として、新たに持続可能な社会構築に向けて努力することが求められています。事業者の消費者志向自主宣言に基づく事業活動は消費者市民社会構築に向けた消費者、事業者双方共通のキーワードと言えるでしょう。【すべてのお客さまに「まごころ」を込めて】とのクレド(信条)は、消費者志向自主宣言そのものだと考えます。

## 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

1977年に全国で初めての消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足。その後1987年に経済企画庁(現在は消費者庁)所管の「社団法人全国消費生活相談員協会」として許可を受け、2012年に「公益社団法人全国消費生活相談員協会」となる。主として全国の自治体等の消費生活相談窓口にて、相談業務などを担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体で、消費者被害の救済を図り、広く消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動している。また、2007年11月には、内閣総理大臣から「適格消費者団体」として認定を受けている。



最もお客さまに  
支持される  
損害保険会社を  
目指して

## 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/>



見やすいデザイン  
**UCDA**  
第三者認証  
1E1708014(1)

この小冊子は、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が、第三者の公正な審査を経て、ユーザーにとって見やすく配慮されたデザインであると認証したものです。

※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、ユニバーサルデザインに配慮したフォント(書体)を使用しています。

2017年8月発行

(17080086) 401622-0400