



SOMPO
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

損保ジャパン日本興亜

お客様の声白書 2019



「お客さまの安心・安全・健康に資する 最高品質の商品・サービスのご提供」を目指して

日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

2018年度は、台風や豪雨、地震など、日本列島の各地で、数多くの自然災害が発生し、甚大な被害をもたらしました。お亡くなりになられました方々に謹んで哀悼の意を表しますとともに、被害に遭われました皆様に、心からお見舞いを申し上げます。

当社では、災害発生直後に災害対策本部を立ち上げ、全国から延べ5000人を超える社員を現地に派遣し、当社のビジネスパートナーである代理店とともに、被災された皆さまに、一日でも早く保険金をお届けできますよう、全社一丸となって取り組んでまいりました。

多くのお客さまから、感謝のお言葉をいただきましたが、一方で、ご要望やご意見をいただくこともありました。これらの貴重な「お客さまの声」を真摯に受け止め、これからも商品や各種サービスの品質向上に努めてまいります。

本白書は、お客さまからお寄せいただいた「声」や、お客さまの声を起点とした取り組みをご紹介しますため、2007年度から毎年発行し、今年で13回目を迎えます。この間、当社では、様々なお客さまニーズに対応するため、最先端のデジタル技術の活用にも積極的に取り組んでまいりました。たとえば、2018年度は、防災・減災への取り組みとして米国シリコンバレーに本社を置く企業等との共同開発により、AIを活用した日本独自の防災・減災システムの開発に向けた実証実験を開始しました。また、SNSを活用した保険の加入手続きや事故受付・事故対応などのサービスの開発や、聴覚・発話障がいをお持ちのお客さまへの事故対応サービス向上のため、文字チャットの導入などの取り組みも開始しております。

このような当社のお客さま視点での取り組み等をご評価いただき、2018年度に消費者庁が創設した「第1回 消費者志向経営優良事例表彰」において、「消費者庁長官表彰」を受彰することができました。この栄誉に恥じぬよう、引き続き、お客さまの立場で徹底して考え抜くことで、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供し、社会に貢献してまいります。

今後とも皆様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。

2019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



「お客様の声白書」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感謝のお言葉、ご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満のすべてを「お客様の声」ととらえています。

2007年の発行以来、私たちは本白書をとおして「お客様の声」を真摯に受け止め、商品やサービスの改善をお伝えし、ご理解いただけるよう努めてまいりました。

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 「お客様の声」に対する基本理念・対応方針

基本理念

お客様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) お客様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) お客様にとって負担のかからない、利用しやすいお客様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、お客様の声の受付および対応の充実に努めます。
- (3) お客様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) お客様の声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客様の声対応を実施します。
- (5) お客様の声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客様の声対応管理態勢を継続的に向上します。

目次

特集	当社における広域自然災害に対する取組み	P.3
第1章	お客様の声を起点とした取組み	P.9
第2章	価値ある商品・サービスの提供を目指して	P.19
第3章	徹底したお客さま視点に向けた社員・代理店の取組み	P.21
	「お客様の声白書 2019」に対する第三者意見	P.26

当社における広域自然災害に対する取組み

2018年度に相次いで発生した自然災害により、被災された方々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挙げて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。

【大阪府北部地震】 6月18日発生

大阪府北部を震源として、マグニチュード6.1の地震が発生。多数の人的被害が発生するとともに、5万棟を超える建物被害が発生。

【平成30年7月豪雨】 7月3日から7月8日にかけて発生

台風7号の接近や梅雨前線の停滞により、西日本や東海地方の広範囲で記録的な大雨となり、各地で甚大な被害が発生。

【平成30年 台風21号】 9月4日発生

1993年の台風13号以来25年振りに非常に強い勢力で上陸し、中部や近畿地方を中心に暴風などによる被害をもたらした。

【北海道胆振東部地震】 9月6日発生

北海道胆振(いぶり)地方中東部を震源として、マグニチュード6.7の地震が発生。大規模な土砂崩れが発生し多数の人的被害が発生。

【平成30年 台風24号】 9月28日から10月1日にかけて発生

西日本・東日本の太平洋側を中心に、観測記録を更新する非常に強い風を観測し、ライフライン、道路、鉄道に甚大な被害をもたらした。



【平成30年7月豪雨：
ドローンで撮影した被災地の様子】

相次いだ地震や台風、豪雨による保険金支払件数は、東日本大震災を超える規模となりました。当社は、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、災害対策本部を設置し、営業部門・保険金支払い部門・本社部門そしてグループ会社から社員を派遣するなど組織力を最大限に発揮し災害対応を行いました。



【災害対策本部の様子】

保険金の支払完了状況：2019年3月31日時点 88.9%

災害発生直後に事故受付が集中したため、「電話が繋がらない」、「受付後連絡がない」、「書類が届かない」という声を電話や手紙で多くいただきました。お客さまからいただいた声の一部をご紹介します。

お客さまからのご不満の声



- 「事故の件で話したいのに、電話をしてもつながらないが、どうなっているのか。」
- 「事故受付後、順次担当者から連絡すると案内を受けたが、担当者から連絡がない。広域の災害であることは理解できるが、保険対応可否だけでも知りたい。」
- 「受付をしているが書類がまだ届かない。修理をしてから対象でないといわれても困るので早く確認したい。」

お客さまからの感謝の声



- 「被害により途方に暮れていたところ、担当者に励ましてもらいました。親切・丁寧な対応により保険金をいただくことができました。本当に感謝しています。」
- 「不安でいっぱい気持ちで電話しましたが、やさしい対応で心が癒やされました。」
- 「丁寧に手続の事、書類の送付の事を教えていただき、ホッとしました。本当に心強く助かりました。ありがとうございました。」

お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、お客さまに安心をいち早くお届けするために引き続き取り組んでいきます。

災害対応を行った社員の声

近畿地区では、6月の大阪府北部地震と9月の台風21号・24号という大規模な災害に連続して見舞われました。保険会社である私たちができることは一日も早く、損害状況を確認して保険金をお届けすることしかありません。全国から集まった社員、直接お客さまに対応いただいた代理店の皆さんも同じ気持ちであったと思います。皆、連日の猛暑の中、お客さまのお宅を訪問して地震被害を確認したり、慣れない見積書と格闘して風災の保険金を算出してくれました。過去最大級の災害であり、大変なことも多くありましたが、1つ1つの対応がお客さまのためになることを実感することができた大変貴重な機会に携われたことに感謝したいと思います。今後も災害に遭われたお客さまに、一日も早く保険金をお届けできるよう力を尽くしていきます。



関西火災新種保険金サービス部
大阪火災新種保険金サービス第二課
担当部長 兼 リーダー（課長） 森本 和彦

[特集] 当社における広域自然災害に対する取組み

当社は、事故発生からお支払いまで「SCクレド」を判断や行動の基準としお客さまの
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.19をご参照ください。)



災害発生

① 被害状況のご連絡

② 被害の確認・ご相談

■ 被害のご連絡

被害が発生したら、
ご契約の取扱代理店、または事故
サポートセンターにて、被害状況に
ついて承ります。



■ 被害の確認・ご相談

- 保険の対象である建物が破損した原因および損害状況(どのように壊れたか)を確認します。
- 補償内容、保険金支払いまでの流れ、請求書類をご説明のうえ、送付します。

「インターネット」「LINE」での受付も可能です。

広域自然災害発生直後、電話がつかまらないというお声をいただきました。
当社は、インターネットやLINEでの受付を行っています。

インターネットからの事故連絡を24時間365日受付します。

公式ウェブサイト <https://www.sjnk.co.jp/>

① 事故にあわれたお客さま

▶ インターネットでの事故のご連絡 (自動車保険 / 火災保険 / 傷害保険 / 海外旅行保険)

クリック

保険証券番号をご入力ください

証券番号 * 必須 保険種目 : 火災保険
* お客さまの保険契約の証券番号をご入力ください。(英数字)

事故内容および被害の状況についてお知らせください

事故発生日 * 必須 ※不明な場合は発見日を入力してください。
[]年 []月 []日

事故発生時刻 * 必須 []時 []分

どのような事故が発生しましたか * 必須

何に被害が発生しましたか

STEP1
必要事項を入力します。
● 連絡者情報
● 連絡先
● 保険証券番号
● 事故内容
● 事故地住所
● 請求書送付先

STEP2
「送信完了」画面が表示されると事故受付完了です。

もしもの時も安心!
LINEで事故・トラブルのご連絡から保険金請求手続きまで
カンタン、便利に!

24時間いつでも
ご連絡が可能です。



受付時間(自動応答メッセージ含む)
24時間365日
当社からの回答時間
平日午前9時 ~ 午後5時

※当社からの回答は平日午前9時~午後5時と異なりますのでご了承ください。
※自動車保険については、希望される場合、夜間休日窓口にて24時間365日チャットにて回答いたします。

書類の記入やポストへの
投函を行わず、手続き可能です。



※ご請求内容により一部書類をいただく場合がございます。

チャットや画像のやりとりで
わかりやすく!



やりとりが文字で残り、画像や動画なども使えるので事故担当者迅速に正確な情報伝達が可能。

普段使い慣れた
LINEアプリでご連絡ができます!



詳細は、P.12に改善事例としてご紹介しています。

③ 提出いただいた必要書類
(請求書・見積書など)の確認

④ お支払い内容
(内訳)の説明

⑤ 保険金のお支払い



■ 提出いただいた必要書類の確認

お客さまに手配いただいた修理見積書・写真などの書類や、事故状況・調査結果を損害調査の専門員が確認し、ご契約の内容にしたがってお支払い額を決定します。



広域自然災害時にお客さまから多かつたご質問に対して、ワンポイントアドバイスをご紹介します。

■ 保険に加入しているか分からないので、確認したい。

ワン
ポイント

災害発生の際は、保険証券を探すのが困難な場合もあります。
お客さまのお名前、ご住所などからもご契約を確認することができますのでご安心ください。

■ 被災して家の中が散乱してしまっている。業者も立込んでいるようで、 すぐに来てもらえないのだがどうしたらいいの？

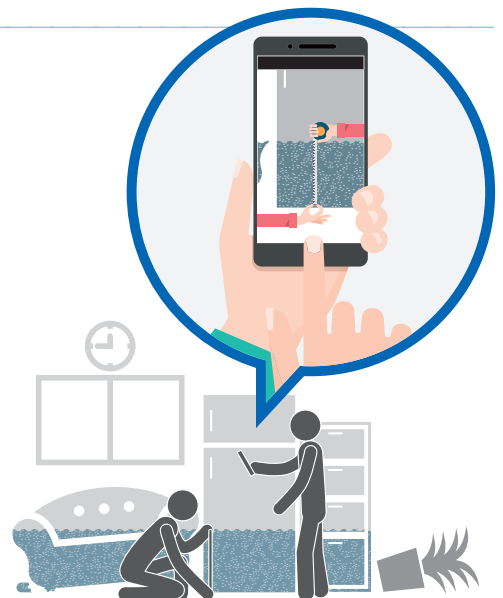
ワン
ポイント

- 修理見積書と写真からお支払金額を算出いたしますので、可能な限り被害状況の写真を撮影ください。その後、片付けや修理を行っていただいて結構です。
- 浸水された場合は、床から浸水した跡にメジャーをあて、浸水の深さが分かるよう撮影していただくことをお勧めします。

■ その他、保険金のお支払いについても多くのお問い合わせを いただきました。

公式ウェブサイト詳しい補償内容を掲載しています。

<https://www.sjnk.co.jp/kinsurance/habitation/sumai/sche/>



災害対応を行った社員の声から改善したこと

社員の
声



マニュアルが分かりにくく、業務に時間がかかってしまう。

改善

マニュアルの抜本的な見直しを実施

多くの事故対応を行うため、被災した地区内外から当社社員を多く災害対策本部へ派遣しました。しかしながら、普段保険金支払い業務を担当していない社員も多くいたため、マニュアルを確認しながらの業務となり、業務を行った社員から「マニュアルの掲載場所が分からない」「マニュアルが分かりにくく、業務に時間がかかっている」との意見が多く寄せられました。

そこで、マニュアルを事故の対応の流れに沿った形に編集し直し、情報を整理し一元化することで、保険金サービス業務の経験が少ない社員が災害対策本部ですぐに戦力として業務ができるようにし、お客さま対応の迅速化を図りました。

また、災害対応に関するプロジェクトチームを立ち上げ、課題改善に向けた検討・開発を行っています。プロジェクトチームでは、マニュアル以外のツールも順次改定・整備を行っています。



社員の
声



災害対応の被災地集中型から分散型に変革し、お客さまの期待に沿った迅速な対応をすべきではないか。

改善

被災していない地域や本社ビルなどでバックアップ業務が行えるようシステムを改修

災害対策本部の運営に多くの社員が必要であったため、被災地に多くの社員を派遣して対応していました。

今後は、新たなシステムを構築し、現地の災害対策本部と被災していない地域のやり取りを簡易にし、2019年度より非被災地にバックアップオフィスを立ち上げ、対応を分散する体制としました。

お客さまからの声を受けて

お客さまの 声



事故連絡の電話が繋がらない。

改善

2018年度は複数の大規模災害が発生し、多くのお客さまの物件に被害があったため、事故連絡の電話がコールセンターに殺到し、非常に電話が繋がりにくい状態になっておりました。

コールセンターに電話が繋がらず、被害にあわれたお客さまのご不安の解消に時間を要してしまっていた問題を改善するため、当社ではコールセンターの人員を増強しました。また、2019年1月にはLINEによる事故受付も開始し、電話以外の受付機能を拡大することで、電話のつながりにくさの軽減に努めています。

その他、「保険金請求書類等の当社から送られる書類がわかりにくい」などさまざまな声をお客さまよりいただいています。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、検討を行い日々改善に努めていきます。

防災・減災への取組み

当社は、米国シリコンバレーに本社を置く防災スタートアップ企業「One Concern社」および「ウェザーニューズ社」と防災・減災システムの共同開発に関する業務提携を締結し、2019年3月より熊本市において、日本独自の防災・減災システムの開発に向けた実証を開始しました。

本システムでは、地域防災に関わる気象・建物などの各種データとAIを活用し、洪水・地震などの災害の「発生前」→「発生時」→「発生後」における正確な被害予測サービスとリアルタイムな被害状況の把握がブロック（区画）単位で可能となります。

Point 1

災害発生前の 被害シミュレーション

高度なAI技術による
災害被害予想が可能

Point 2

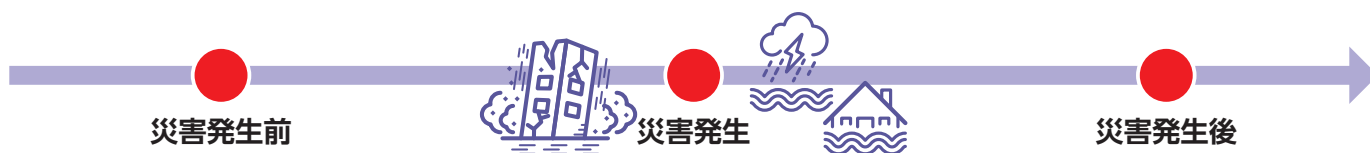
災害発生時の 被害シミュレーション

災害発生直後に迅速な
被害予想サービスを提供

Point 3

災害発生後の 実際の被害状況を収集

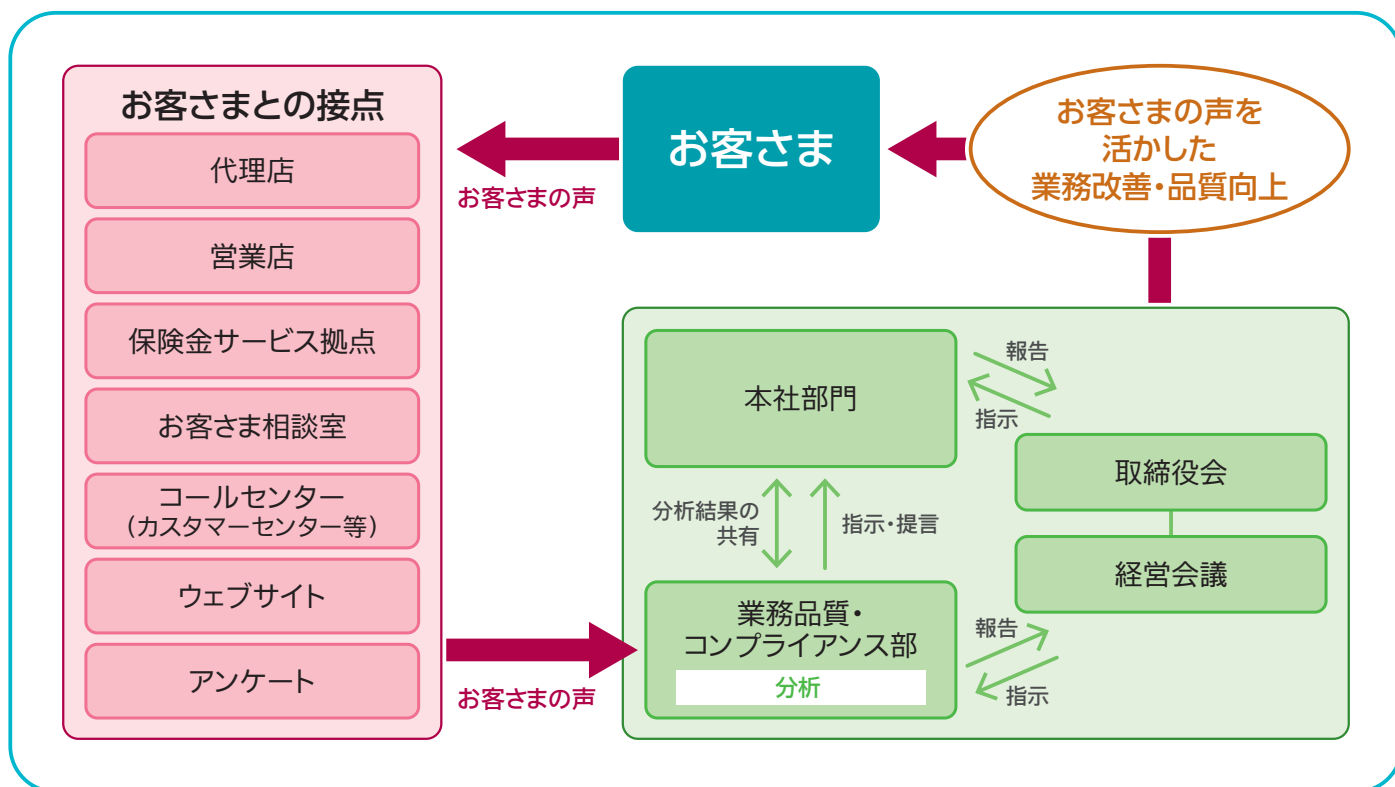
実際の被害データを収集し
リアルタイムで正確な
被害状況を提供



本システムと保険商品を連動させたサービスおよび新商品の開発を推進し、お客さまが「安心・安全・健康」に過ごせるようサポートしていきます。

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（保険金支払い部門）、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お褒め・感謝の言葉、お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情などの「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・コンプライアンス部」を設置し、お客様の声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・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本社部門で共有しています。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の状況は定期的に経営に報告し、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・コンプライアンス部が、本社所管部門に「再発防止・業務改善」に向けた指示を行い、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。



改善・対応事例
1

『「事故解決までの流れ」のご案内』のリニューアル



ショートメッセージサービス(以下、「SMS」)で「事故解決までの流れ」のご案内を受け取りましたが、文字が小さく読みづらいなど、分かりにくい点があります。

改善

自動車保険の事故受付をしたお客さまのうち、希望されるお客さまにSMSで「事故解決までの流れ」をご案内しています。2018年11月に、説明内容をより分かりやすくするために、お客さまにご意見を聞かせていただき、その声をふまえリニューアルしました。

リニューアルポイント

- 説明文を簡潔に分かりやすく表現
- 文字の大きさを修正
- フロー図を「当社が対応すること」「お客さまが対応すること」が分かるよう表記変更 など

[URL] <http://web.sjnk.jp/faq/>



改善・対応事例
2

短時間利用に対応した自動車保険



借りた車を短時間運転する際に加入できる自動車保険はないか。

対応

お客さまからの「自動車保険に短期間加入したい」とのご要望の声を受けて、2019年1月より保険期間が12時間単位で加入を可能にした自動車保険「乗るピタ!」の販売を開始しました。インターネットでの簡単な手続きにより、12時間400円から自動車保険に加入することができます。

お車をお持ちでないお客さまが、ご家族やご友人からお車を借りた際の「乗りたいときに乗りたい分をぴったり補償」することができる自動車保険です。



改善・対応
事例
3

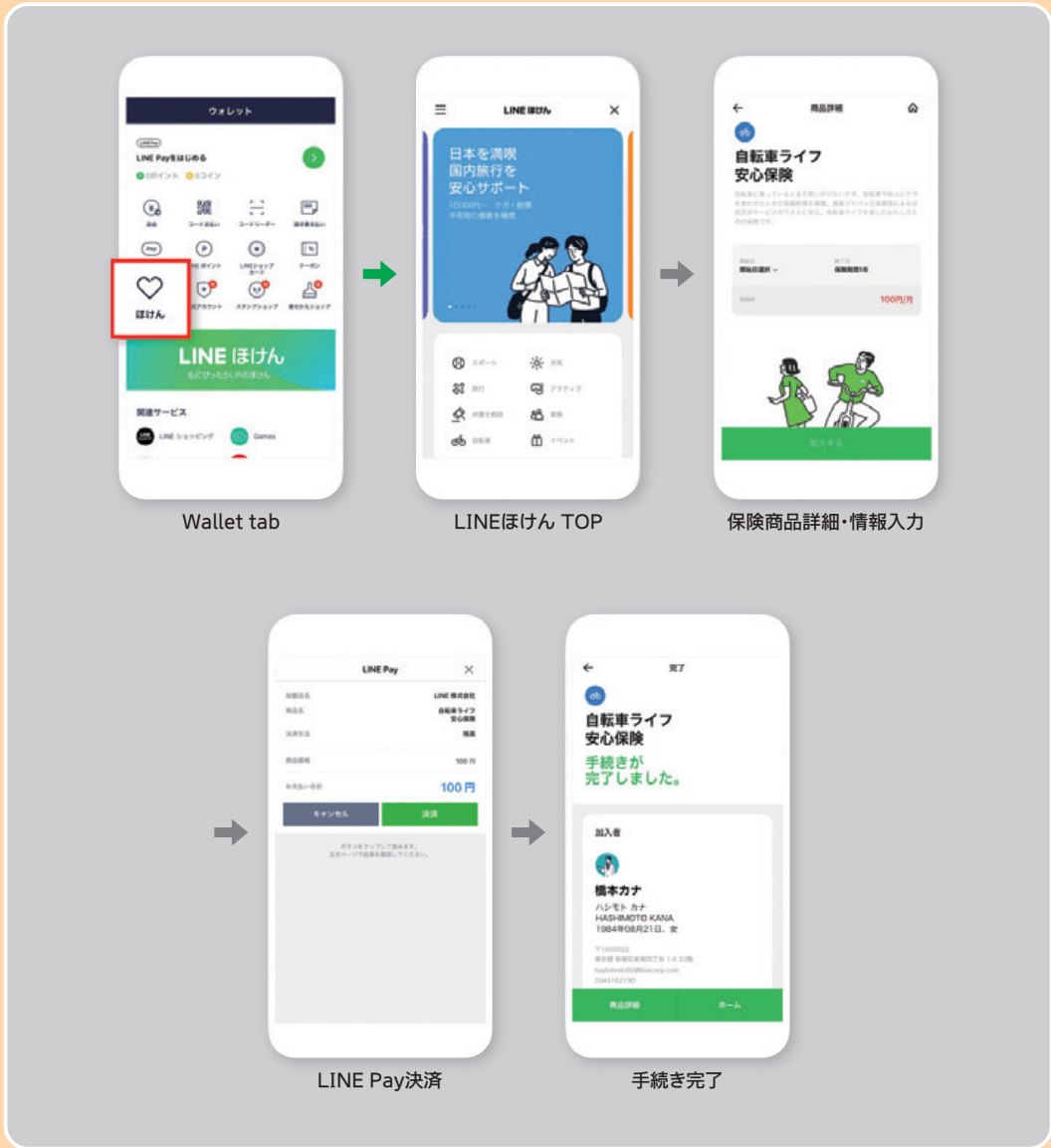
LINEを利用した保険契約手続き



好きな時に、気軽に入れる保険はないか。

対応

2018年10月からLINEで保険加入ができる「LINEほけん」の提供を開始しました。LINEアプリから、必要と感じた時に、お客様の好きなタイミングで、自宅でも外出中でも保険に加入することができます。一日単位から加入できる短期型の保険を中心に、保険料は100円から手軽なプランを用意しています。





改善・対応事例
4

LINEを活用した迅速な事故受付対応



保険金の請求手続きに時間、手間がかかる。

対応

保険金の請求手続きは、従来、お客さまからご連絡をいただいたのちに、必要書類などの提出をしていただいていた。

当社では2018年10月よりLINEで事故受付・事故対応サービスを開始しました。

LINEによる事故受付・事故対応サービスにより、24時間365日の受付が可能になりました（当社からの回答は平日の9時から17時まで）。また、書類などの郵送に代えてチャット機能にて対応できるようになりお客さまのご負担が軽減されることになりました。

STEP 1

担当者からLINEによる
連絡を提案させていただき
友だち追加用URL & 本人確認用
認証キーをSMS送信



事故担当者

SMS送信



お客さま・代理店さま



STEP 2

友だち追加後、
LINEのトーク上に
認証キーを入力しチャット開始



STEP 3

LINEのトーク上から当社専用の
チャットルームに移動し担当者と
やり取り



【自動車保険】
利用イメージ



【火災保険】
利用イメージ

改善・対応
事例
5

事故対応での手話通訳サービスのリニューアル



筆談の画質をよくして画面越しの文字を見やすくしてほしい。

改善

2017年9月から、聴覚・発話障がいを持つお客さまへの事故対応サービス向上のため、手話通訳サービスを利用した事故の受付を実施しておりますが、お客さまの更なる利便性向上のため2019年5月にリニューアルしました。

リニューアル

(1) 事前登録不要

これまでは「LINEビデオ通話」を使用していたため、お客さまにLINEの友だち登録をしていただいていたのですが、今後は、事前登録などなく利用いただくことができるシステムを導入したため、画面をタップするとすぐにテレビ通話が開始されます。

※2019年8月末までは、LINEビデオ通話からも受付可能です。

(2) 動画の高画質化

動画の画質を高め、筆談もこれまでよりスムーズに対応可能となりました。手話を使用されないお客さまも、安心してご利用いただけます。

(3) 文字チャットによるコミュニケーションを追加

手話・筆談に加え「文字チャット」によるコミュニケーションも可能となりました。お客さまが文字チャットで入力した内容を、通訳者が読み上げて当社のコールセンター担当者に伝え、当社のコールセンター担当者の言葉を通訳者が文字チャットで入力してお客さまに伝えるという仕組みです。



[公式ウェブサイト]

<https://www.sjnk.co.jp/covenanter/acontact/contents3/>



【プラスヴォイス事故・故障専用
損保ジャパン日本興亜手話通訳センター】

<https://skyrtc.plusvoice.co.jp/member/mypage/index.php>
※ご利用いただけるブラウザは、GoogleChrome、Firefox、Safariです。
Internet Explorer や一部の Android 端末 (Xperia の特定機種等) では
ご利用いただけません。



改善・対応事例
6

自動車保険「変更手続き完了のお知らせ」の表示変更



契約解約時に受領する「変更手続き完了のお知らせ」に表記される変更保険料が、解約により返還される保険料なのか、追加で支払いが必要となる保険料なのか、わかるようにしてほしい。

改善

保険料が月払の契約を途中で解約した場合、実際にはお返しする保険料がないにもかかわらず、「合計返還保険料」欄に表記される金額が返還されるとの誤解を与えていました。

今般、「合計返還保険料」欄を非表示（***）とし、「即時返還保険料」欄を「解約時にお返しする保険料」欄に改め、解約時にお返しする保険料がある場合はその金額を表記するものとしました。

変更手続き完了のお知らせ（兼 変更確認書）

依頼日 平成30年 6月28日
 契約種類 個人用自動車保険 THE クルマの保険

【ごあいさつ】
 このたびご連絡いただきました、ご契約の解約に関する変更手続き完了のお知らせ（兼変更確認書）をお届けいたしますので、内容をお確かめください。
 なお、ご不明な点がございましたら、カスタマーセンターまたは取扱代理店などにお問い合わせください。

今後とも皆さまのご愛顧におこたえできますよう、より一層の努力をしてみたいですので、よろしくお引き立てのほどお願い申し上げます。

変更契約解約
 変更日 平成30年 6月28日 から 平成32年11月 1日 まで

車名 株式会社 [redacted] 用途 自家用普通乗用車
 車種 [redacted]
 車台番号 [redacted]
 車式 [redacted]
 初年度登録 平成29年11月 車検満了日 [redacted] 年 月 日

原保険期間 平成29年11月 1日から 平成32年11月 1日まで
 最新 の 保 険 金 額

対人賠償	
対物賠償	
人身傷害	ご解約お手続き完了のため、 保険金額は表示されません。
無保険車傷害	
自損事故傷害	
車両	

払込期日

***	***
解約時にお返しする保険料	5,960円

カスタマーセンター
 0120-887-089
 平日9-20時 土日祝日9-17時
 12月31日 13日は休業

上記のとおり変更いたしました。 確認書作成日 平成30年 7月12日
 変更完了日 平成30年 7月11日 確認書作成日 平成30年 7月12日

合計返還保険料	●,●●●●円
即時返還保険料	○,○○○○円



***	***
解約時にお返しする保険料	○,○○○○円

(修正前) 即時返還保険料

(修正後) 解約時にお返しする保険料

改善・対応
事例
7

事故サポートセンター自動音声システムの導入



事故受付センターに電話をしても、混雑ガイダンスになりオペレーターにつながらない。

改善

大規模災害発生時には、罹災^{ひさい}地域からの事故受付などの電話が集中し、電話がつながりにくい状況が生じることがあります。このため、事故受付電話回線に自動音声ガイダンスを設定して、インターネットによる事故受付のガイダンスを追加しました。インターネット受付を選択されたお客さまには、携帯電話番号にSMSで受付フォーム(URL)を送信する仕組みを2018年10月より導入しました。

本機能により、何度も事故サポートセンターに電話をかけなおしたり、オペレーターにつながるまで長時間お待ちいただくことなく、インターネットでも事故連絡していただけることを早くお知らせすることができるようになりました。

なお、インターネットで事故受付が可能な保険は以下の4つです。

- 自動車保険
- 火災保険
- 傷害保険
- 海外旅行保険



[事故受付のURL] <https://www.sjnk.co.jp/covenanter/acontact/entry/>

改善・対応
事例
8

弁護士費用の対象範囲の拡大



自動車事故以外の事件などに関する弁護士費用をカバーできる保険がないか。

改善

お客さまからのご要望をふまえ、2019年1月より、自動車事故はもちろんのこと日常生活における偶然な事故によって生じた弁護士費用や弁護士などへの法律相談費用などを補償する「弁護士費用特約(日常生活・自動車事故型)」を新たに追加しました。

また、被保険者が不慮の事故により、他人を死亡させた場合や、他人にケガをさせて逮捕または刑事訴訟をされた場合に、刑事事件の対応を行うための弁護士費用なども対象となる刑事弁護士費用保険金も新たに追加しています。



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います。

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)

保険金のお支払い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

<https://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



お客さまの声・期待を受け止めるために代理店による契約手続きや事故対応サービスに関する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】

<https://entry.sjnk.dga.jp/senq/>



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。

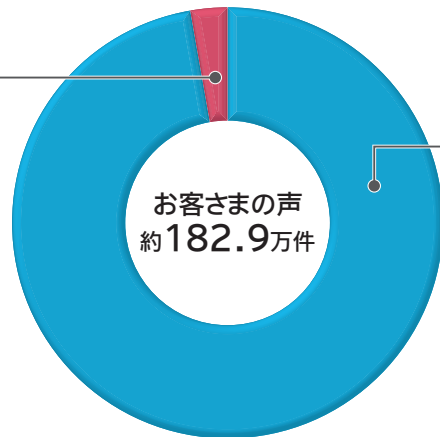
2018年度に寄せられた「お客様の声」

2018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182.9万件でした。

■「お客様の声」の内訳

2.7%

ご不満の声
約4.9万件



97.3%

お問い合わせ・ご相談
約178万件

主なお問い合わせ・ご相談内容

- パンフレットなどの資料のご請求
- 補償内容のご相談 など

■2018年度 苦情の受付件数

項目	概要	受付件数	構成比
募集業務 当社保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	保険の補償内容や規定に関するもの	1,244	12,087 24.8%
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	1,254	
	ご契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	3,190	
	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	3,106	
	ご契約の引受制限に関するもの	215	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	265	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,322	
	申込書、パンフレットなど帳票に関するもの	361	
契約管理業務 契約内容の変更手続きや 保険料支払いなどに 関するご不満	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,130	13,362 27.5%
	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	838	
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,776	
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,615	
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,202	
	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	60	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,687	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	2,184	
保険金支払業務 事故の受付から 保険金支払いまでの 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	2,022	18,394 37.8%
	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	11,629	
	保険金お支払いの判断に関するもの	999	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,825	
	上記以外の保険金支払いに関するもの	1,919	
個人情報	お客様の個人情報に関するもの	160	0.3%
その他	上記以外のもの	4,678	9.6%
合計		48,681	100.0%

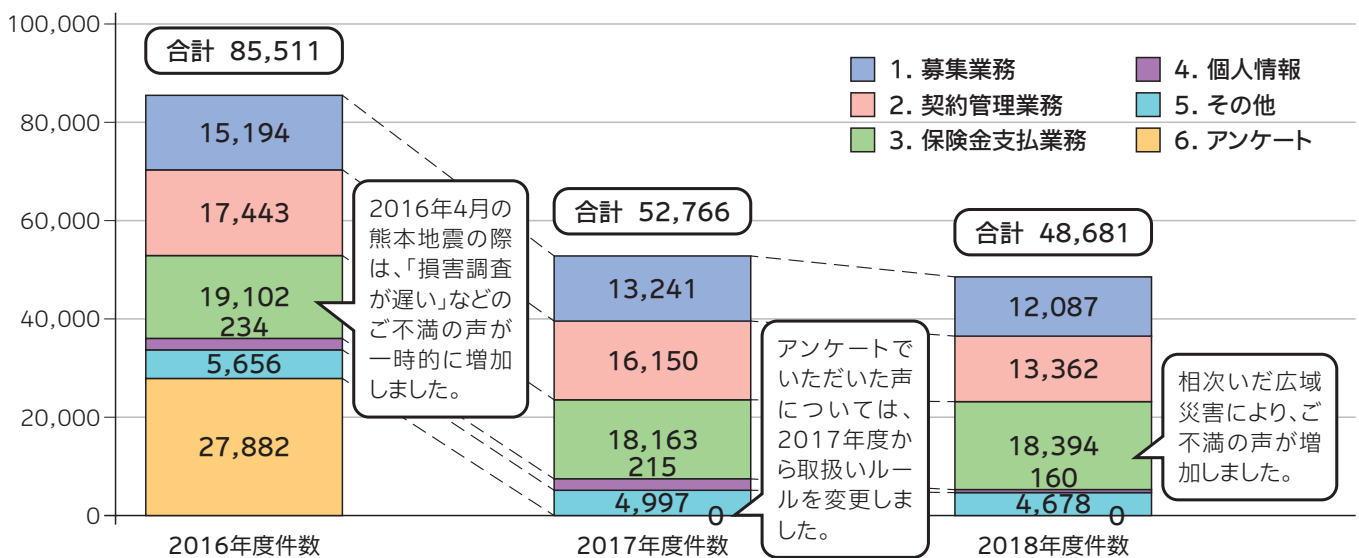


過去3年間のご不満の声推移

【過去3年間の苦情推移】

2016年度から2018年度にかけて「苦情」の推移を見ると、次のような特徴があります。

- 苦情の全体件数は、各種取組みを進めた結果、3年連続で減少傾向にあります。
- 「保険業法改正」に伴い、2017年度からの保険契約時のご意向の把握や情報提供の徹底、アンケートを活用したお客さま評価向上などの取組みをさらに進めた結果、2018年度は、契約・募集行為に関する苦情が減少しました。
- 保険金支払業務に関する苦情は、相次いで発生した広域災害（集中豪雨・地震・台風）で「事故受付の電話が繋がらない」「保険金請求書類が届かない」といった声を多くいただいた結果、2018年度は件数が増加しました。



2018年度お客さまアンケート

「お客さまの声」を把握する方法のひとつとして、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「お客さまアンケート」を実施しています。

お客さまには、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。

2018年度は、自動車保険の代理店の契約手続きについては47万通、保険金支払いについては53万通のアンケートにご回答いただきました。お客さま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さまアンケート



保険切り替えの際に、代理店の担当者から特約について丁寧な説明があり、安心して申し込むことができました。契約時の対応がとても良いので、今後も何かあれば相談していきたいと思います。(40代・男性)



更新時期に一方的に書類が郵送されてきて、その後電話にて内容確認され、契約書が郵送されるのみなので、他社へ変更したい。(50代・男性)



あまり積極性があるように感じられない。電話で「今まで通りで」とお願いしたせいもあるが、担当者とは直接相談したい事もある。(70代・女性)

保険金のお支払いに関するお客さまアンケート



事故受付時は、特に何も思わなかったが、その後、すぐに自宅へ担当の方々が来てくれた。現場の確認・説明とその対応の早さとわかりやすさに安心しました。(60代・男性)



はじめての事で何をどうしていいかわからない中、担当者が細かい所まで聞いてくるが、素人にはわからない事が多く、正直どうすればいいのかがよくわからなかった。(40代・男性)

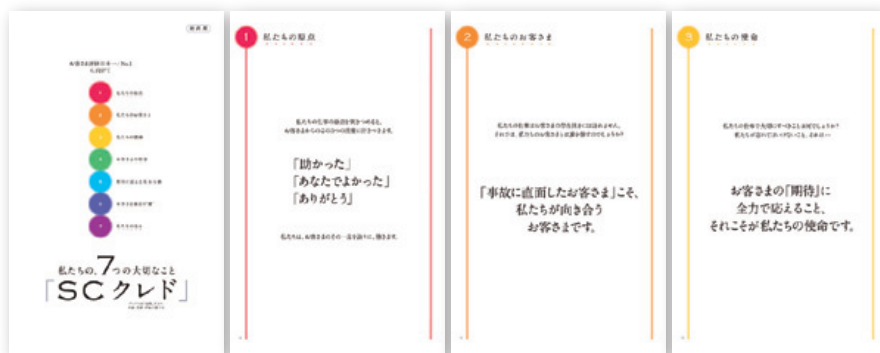


書類等を提出してから約1ヶ月、何の連絡もなく、こちらから連絡を取ると、そこで初めて確認事項があると言われ、不満を感じた。(40代・女性)

すべてのお客さまに「まごころ」をこめた事故対応

お客さまを想う「SCクレド」の実践

- 「SCクレド」は、保険金支払い部門（SC）で働くすべての社員が、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」を含めたサービスを提供できるように、社員の意識や行動の源になる心の信条を「7つの大切なこと」としてまとめたものです。
- 「SCクレド」に基づき、代理店と連携のうえ、一人ひとりのお客さまに寄り添い、よりご満足いただける事故対応サービスの提供に取り組んでいきます。



保険金支払い部門の全社員の声を「お客さまへの想い」としてまとめました。その想いは、今日に至るまで、引き継がれています（2011年発行）。

クレドマイスター制度

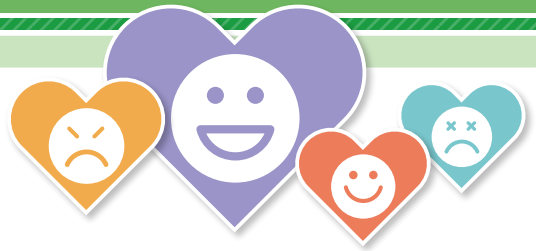
- クレドマイスターとは、「SCクレド」を実践する保険金支払い部門に所属する社員の中で、その判断・思考・行動がお客さまや代理店などから圧倒的に高い評価を受けている社員を認定する称号です。
- お客さまの期待に応え、高品質なサービスを提供できるように、クレドマイスターの具体的な行動例を開示し、新たなクレドマイスターの育成に取り組む体制を構築しています。（延べ2,244名認定／2019年3月末時点）

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。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。





「お客さまや社会が求めている品質を備えた製品・サービスを常に提供するための仕組み」について定めた国際規格「ISO 9001 認証」(*)を取得し品質向上、顧客満足度向上を図っている代理店の取組みを紹介します。

※「ISO 9001」とは、お客さま満足度を向上させるための仕組み（品質マネジメントシステム）について「国際標準化機構（ISO）」が定めた国際規格のことです。

代理店インタビュー

CSネットワーク株式会社 代表取締役社長 小池 晴久



■ **お客さま満足度向上のために、
どのような取組みをされていますか。**

全メンバーの「方向性の統一」を目的に、年初に【経営指針発表会】を開催し、「高品位で均一なサービス」をキーワードに、年4回の【CSネットワーク塾】を続けています。

また、2015年度の経営指針発表会から一貫して、『複数人訪問』の定着に取り組んでいます。これは、お客さま満足の向上、お客さまと当社双方の世代交代の対応、当社メンバーの話法等の技能向上等、多様な効果を目的とした取組です。

■ **最高品質の安心の提供を目指す小池社長の、
お客さまへの想いをお聞かせください。**

今年の経営指針発表会では、お客さまアンケートでいただいた有難いお言葉を100件抽出し、全社員に経営指針書と一緒に配布し、共有しました。

お客さまに信頼していただくことが、私たちの最上の喜びです。

■ **今後どのような代理店を目指されますか。**

当社は、『当社に関わるすべての人を守ること』、『最高品質の安心を提供し信頼を得ること』、『地域社会に貢献すること』を理念に掲げ、ISO9001の認証を取得し、『お客様本位の業務運営に関する基本方針』を金融庁に届け出ました。

『お客様本位＝お客さまファーストが我々保険代理業の本質』であり、目指す方向に微塵もブレはありません。



CS経営指針発表会の様子



勉強会の様子

「お客さま本位の業務運営方針」

当社は、グループの経営理念をふまえ、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すべく、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を定めました。さらに、2017年1月に制定した当社の消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を「お客さま本位の業務運営方針」に統合し、2018年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を更新しました。

詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。
<https://www.sjnk.co.jp/company/fiduciaryduty/>



第1回消費者志向経営優良事列表彰 「消費者庁長官表彰」受彰

当社は「お客さま本位の業務運営方針」およびその取組みが評価され、第1回消費者志向経営優良事列表彰において2018年11月26日に「消費者庁長官表彰」を受彰しました。

消費者志向経営優良事列表彰は、「消費者志向自主宣言」を公表し、かつその活動（フォローアップ）結果を公表している事業者の中から、優れた取組みを表彰するものです。当社は、お客さま視点での商品開発や防災・減災への取組みなどが、誰一人取り残さないSDGs^(※1)の理念そのものと高い評価をいただきました。当社は、より一層、お客さま本位の業務運営を推進し、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指してまいります。

※1：SDGs

2015年9月の国連サミットで採決された、2030年までに世界で達成すべき17の社会的課題に対する目標です。



【岡村消費者庁長官による表彰状授与】

損保ジャパン日本興亜 取締役会長 二宮 雅也(右から2人目)

消費者志向経営ロゴマーク

・代理店の取組み”



「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。
- 対策講座や職場勉強会を実施し、一人でも多くの消費生活アドバイザー資格を取得できるよう取り組んでいます。
- 有資格者は、当社の制度や仕組み・事務処理等に消費者視点で提言し、改善につなげています。また、2019年度より社内コミュニティ掲示板を開設し、有資格者の活躍を推進しています。



対策講座の開講



職場勉強会

※【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います。

～一般財団法人日本産業協会※1公式ウェブサイトより出典～

※1：一般財団法人日本産業協会

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の資格審査・証明機関です。

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商品・サービスなどについて、毎月「消費生活相談員^{※1}」の方々と会議を開催し、お客さま視点でさまざまなご意見をいただいています。

2018年度は、11回の会議を実施し、26件の議題についてご意見をいただきました。

社員は、本制度を利用することで「お客さま視点」の醸成につながっています。

本制度の運営にあたり、「公益社団法人 全国消費生活相談員協会^{※P.26参照}」、「公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)^{※2}」にご協力をいただいています。



社外モニター会議の風景

主なテーマ

- 事故対応時の新たなサービスについて
- 新サービスの利便性について
- 新設のお客さまサイトについて
- 募集文書(パンフレット・チラシ)について
- 「自動音声ガイダンス」の変更について

社外モニターインタビュー



公益社団法人 全国消費者生活相談員協会 **井坂 江美子氏**

社外モニター会議を通じ、御社の新しい取組みや、既存商品・サービスの改善に向けた創意工夫が感じられると共に、社員の皆さまの真摯で熱い想いに触れられる大変貴重な機会です。

近年の度重なる自然災害の猛威には、為す術なく心痛めるばかりですが、御社には、今後もお客さま視点という命題のもと、損害保険の幅広い業務活動を通じ、お客さまに安心安全な生活を送り届けていただけますよう期待しております。



消費者考動研究所 代表 **池見 浩氏**

御社の社外モニター会議は、毎月定例開催し案件毎に消費生活の専門家と意見交換する画期的な取組です。会議の共通認識は、「お客さまとっと幸せな関係を築く為にどうするか」。妥協はありません。私の意見が御社の「お客さま目線」に影響する為、「趣旨が消費者に伝わらない」「文字や配色がわかり辛い」等々厳しい指摘もいたします。この会議が、今後社内により発展的に活用されることを期待いたします。



社外モニター制度を活用した改善例

「どのフリーダイヤルにかけていいかわかりづらい」などのご指摘やアドバイスを踏まえ、フリーダイヤルの配置変更や事故時にかける番号を「レッカーが必要な場合」と「レッカーが必要のない場合」に分けて表記するなど大幅に改定しました。

※1：消費生活相談員とは

消費生活センター等に所属し、商品やサービスなど消費生活全般に関する消費者からの苦情や問い合わせ等の相談を受け付け、中立・公正な立場で相談の解決に努めています。
消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者またはこれと同等以上の専門的な知識および技術を有すると都道府県知事または市町村長が認めた者から任用されます。

～独立行政法人国民生活センター公式ウェブサイトより出典～

※2：公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

1988年6月に通商産業省（現経済産業省）の社団法人許可を得て設立。NACSは「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に、全国7支部の会員約3,000名が消費者関連分野で活動。会員は、「消費生活アドバイザー」、「消費生活コンサルタント」の有資格者および前記資格者と同等以上の専門的な知識と経験を有する者で構成されている「消費生活に関するわが国最大の専門家団体」です。

代理店・営業担当者向けの研修の実施

- 2018年度、お客さま本位の業務運営と代理店経営をテーマとした代理店・営業担当者向けセミナーを全国各地で開催するとともに、動画で社内配信しました。

※九州地区では、代理店85名・社員20名がセミナーを受講しました。

品質向上コンテストの開催

- 社員の意識醸成の取組みの一環として、徹底してお客さま視点で考え、行動した取組みを表彰する「品質向上コンテスト」を2016年度から実施しています。
- 2018年度は、前年度より多い568件の取組みエントリーがあり、そのうち108件の取組みがコンテストの入賞を果たしています。

【入賞を果たした取組みを一部ご紹介します】

コールセンターにおいて、公式ウェブサイト掲載の「よくあるご質問」の内容充実を行いお客さまの利便性向上に取り組みました。また、業務知識にとどまらない周辺知識の研修や、お客さまからの感謝の声を共有することで意識醸成に取り組みました。その結果、「よくあるご質問」の閲覧数や役に立ったというコメントが増加するとともに、お客さま満足度も向上しました。



障がい者・高齢者への配慮

- 当社は、2016年4月の「障害者差別解消法」の施行を契機として「障害者差別解消法対応 ハンドブック」を策定し、障がいのあるお客さまに配慮ある寄り添った対応を推進しています。
- 障がいのある方の更なる自立支援とプライバシー保護の観点から、署名の代筆を行う第三者がいない場合でも保険加入が可能となるようルールを改定しました。
- 外部講師による研修会やeラーニング講座などにより、社員の意識醸成につなげています。
- 視覚障がいゴーグルを使った障がい者・高齢者擬似体験が可能な、社員向け研修プログラムを実施しています。



擬似体験研修の風景

「お客さまの声白書 2019」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
理事長
増田 悦子 氏

2018年11月、損保ジャパン日本興亜は、「お客さま本位の業務運営方針」と「消費者志向自主宣言」を統合した「お客さま本位の業務運営方針」の取組みが評価され、第1回消費者志向経営優良事例表彰における消費者庁長官表彰を受彰されました。「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す」という基本理念のもと、取り組まれた賜物と思います。そして、お客さまの声を受け止めた「お客さまの声白書」は、長年にわたり発行されていますが、お客さまに向けたメッセージとして、お客さまにしっかり伝わるものと思います。

昨年、大きな自然災害が発生し、多くの方が被災されました。「お客さまの声白書」では、お客さまから、「電話がつながらない、受付後連絡がない」などの苦情があったと報告されています。いきなり生活が壊され、不安な気持ちでいっぱいのお客さまは、まさかの時のために契約していた損害保険会社が助けてくれると期待して電話をします。なかなか連絡がつかない、今後のスケジュールがわからないなどは、混乱している中とはいえ、それまでの信頼関係が深いほど不満が大きくなるのではないかと思います。こうした声を重要な声として受け止めていただくこと自体が、消費者視点です。そして、改善したこと、改善へ取り組んでいることを公表することは、大変評価されるものと思います。

また、お客さまからの感謝の声を取り上げたこともとても意味のあることです。それを読むお客さまは共感し、社員

にとっては社会への貢献度の確認ができます。お客さまにとって何が必要か、何をすべきかの具体的な事例となるのではないのでしょうか。

一方で、高齢者・認知症の方、障がいのある方からの発信は少なく、若年者からの発信も期待できません。声が出せないお客さまがいることを想定した対応もお願いしたいと思います。そして、さまざまな媒体や機会をとらえた情報発信や消費者教育など、積極的に支援していただくことを期待します。

お客さまに対して十分な説明をする、重要事項説明書などわかりやすさを目指す、コンプライアンス遵守は当然のこととし、お客さまからの苦情を幅広く受け止めるなど、今やお客さま第一で取り組む理念は構築され、社内、社外に向けて発信されています。今後は、全社員が納得して日々実践していくことが重要と思います。消費者から求められるレベルはますます高くなっています。消費者としての目線、消費者だったらどう思うかという想像力を養っていただけたらと思います。

損害保険は国民にとってなくてはならない制度です。最低限の財産被害が回復されることで、次に向かって進むことができます。財産被害を救っているだけでなく、精神的な傷も同時に救う素晴らしい仕事をしていることを誇りに、今後も不断の努力をしていただくことを期待しています。

〈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」となっています。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 <https://www.sjnk.co.jp/>



※2020年4月1日付で商号を「損害保険ジャパン株式会社」へ変更いたします。



見やすいデザイン
UCDA
第三者認証
1E1907004(1)

この制作物は、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。

2019年8月発行

(19070346) 401622-0600