

2020年12月23日

損害保険ジャパン株式会社

「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM」 総合満足度ランキングにおいて第1位を受賞

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、株式会社 J.D. パワー ジャパンが11月20日に発表した「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM」における総合満足度ランキングで第1位を受賞しました[※]。

※「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM」の結果の詳細は、以下をご参照ください。

https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2020_Japan_Auto_Insurance_Claims_Satisfaction_Study

1. 受賞内容

「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査SM」は、株式会社 J.D. パワー ジャパンが年に1回、自動車保険の契約者を対象に実施し、過去2年以内における契約先保険会社への事故連絡（保険金請求）時の対応、各種手続きや問い合わせ時の保険会社・代理店の対応実態や満足度を明らかにする調査です。

損保ジャパンは、同調査における総合満足度ランキングにおいて第1位を受賞するとともに、「事故受付体制」、「事故対応担当者」および「代車／レンタカーサービス」の3ファクターで最高評価となりました。

2. 事故対応品質向上に向けた取組み

損保ジャパンは全国の代理店とともに、事故に遭われたお客さまと接するすべての機会において、お客さまの期待を上回るサービスをご提供することを目指し、対応品質の向上に取り組んできました。

特にコロナ禍においては、「LINE による事故対応サービス^{※1}」や「SOMPOらくらくスマート請求^{※2}」をはじめとした、デジタル技術の活用によってお客さまの利便性を向上する取組みを進めています。また、お客さまの目線で事故対応の一つひとつのプロセスに着目した人材育成や、デジタルツールを駆使した積極的なコミュニケーションにより、一人ひとりのお客さまのニーズに柔軟に対応できる態勢の構築に取り組んでいます。

※1 「LINE による事故対応サービス」については、2019年3月29日付リリース『「LINE」で保険金請求からお支払い手続きまで最短30分で完結』をご参照ください。

https://www.sompo-japan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2018/20190329_1.pdf

※2 「SOMPOらくらくスマート請求」については、2020年8月31日付リリース『傷害保険のチャットロボットによる事故対応サービスの開始』をご参照ください。

https://www.sompo-japan.co.jp/~media/SJNK/files/news/2020/20200831_1.pdf

3. 今後について

損保ジャパンは、今後も、より一層のデジタル活用を推進するとともに、人にしかできないきめ細やかな対応の品質を高めていくことで、さらなるお客さま満足度の向上を目指していきます。

以上