

# 第 3 章

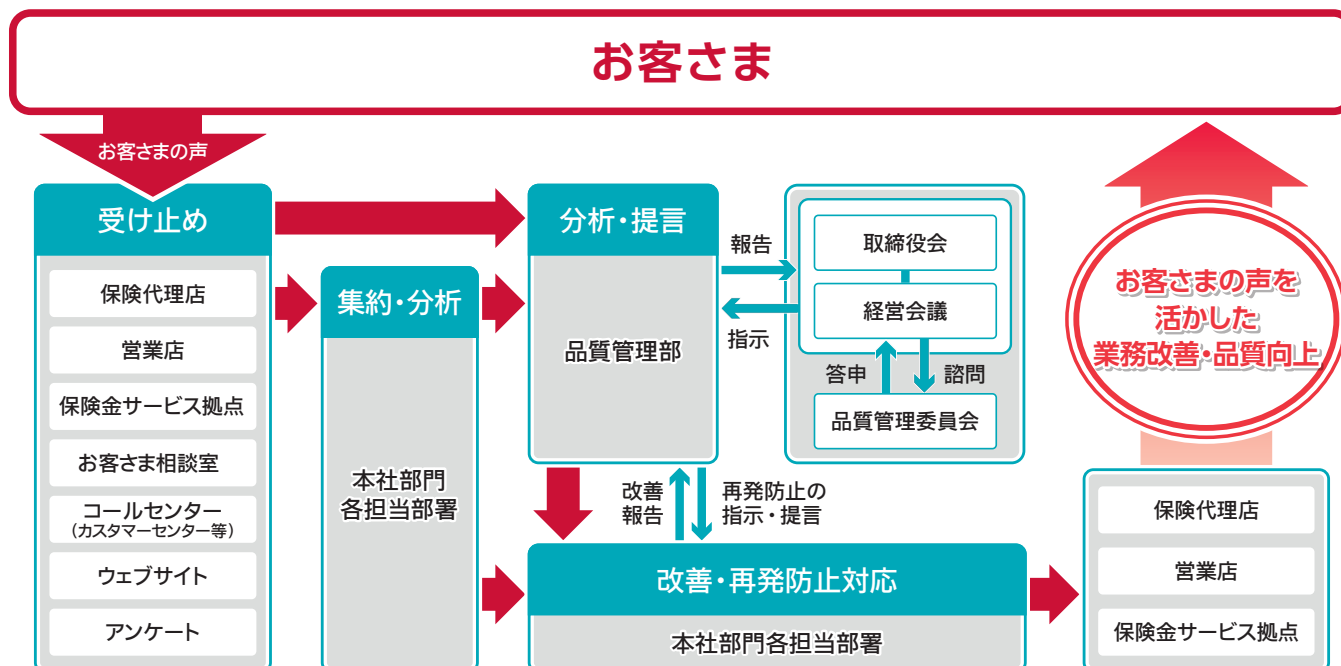
お客様の声を  
起点とした取組み

## 第3章 | お客様の声の起点とした取組み

### 「お客様の声」の対応管理態勢

#### 「お客様の声」を活かす取組み

当社は、お客さまから寄せられる「お客様の声」を経営に活かすため、「お客様の声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上に役立てています。



#### 声の受け止め

保険代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンターなどに寄せられる「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

#### 原因分析 社内共有

「お客様の声」の背景にある課題やお客さまのニーズを分析し、問題・課題を解決するとともに、商品・サービス・業務運営の向上などに活かしています。お客さま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取り締役会、経営会議、品質管理委員会などに報告しています。

#### 業務改善 品質向上

「お客様の声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、「品質管理部」を設置し、お客さまからのご不満の背景や原因の分析を行い、把握した課題を本社部門の各担当部署と連携して、業務改善・品質向上に取り組んでいます。

#### 「苦情対応マネジメントシステム（ISO10002）規格」への適合の宣言

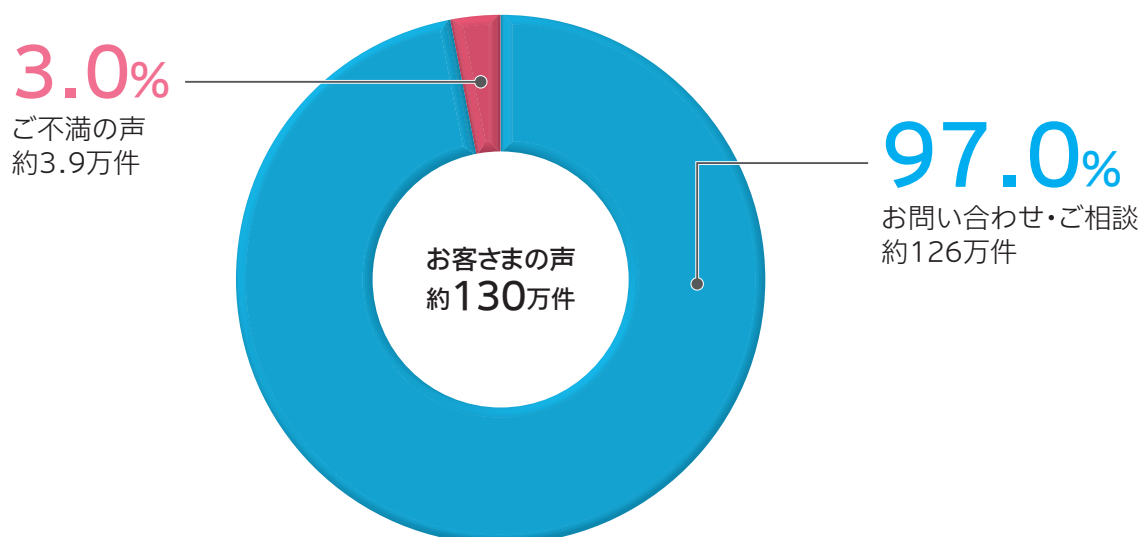
当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に適合することを宣言しました。

引き続き、お客様の声に対する対応管理態勢を強化し、お客様の声に基づいた業務運営の向上に努めます。

## 2023年度に寄せられたお客さまの声

### お客さまの声の内訳

2023年度に保険代理店・営業店・保険金サービス拠点（保険金支払い部門）・お客さま相談室・コールセンターなどに寄せられた「お客さまの声」は、合計で約130万件でした。うち約3.9万件は、ご不満の声でした。



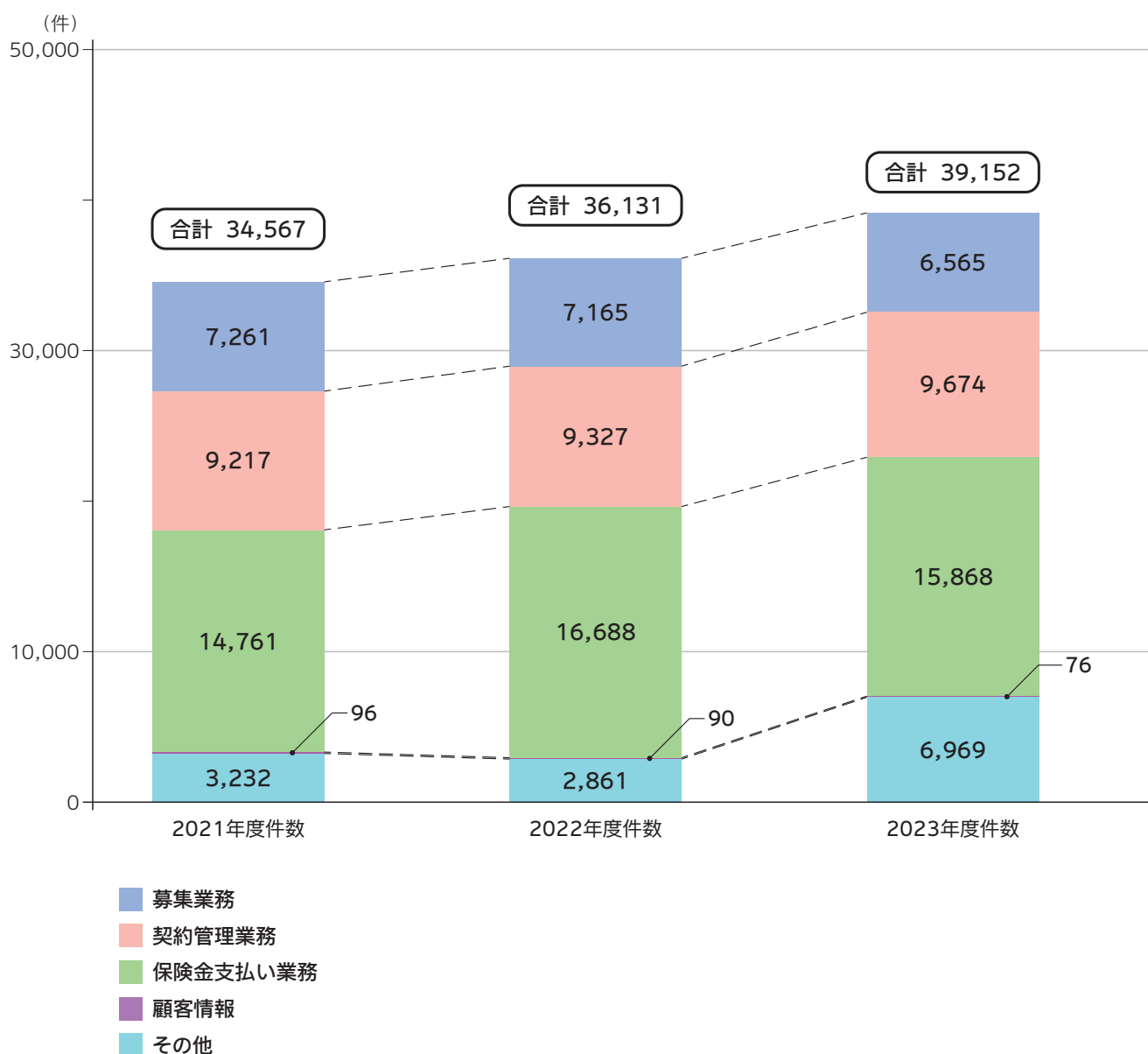
### 2023年度に寄せられたご不満の声の受付件数

| 項 目                                                   | 概 要                            | 受付件数   | 構成比          |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------------|
| <b>募集業務</b><br>当社保険商品の説明や<br>契約手続きなどに<br>関するご不満       | ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの       | 560    | 6,565 16.8%  |
|                                                       | ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの          | 1,714  |              |
|                                                       | 保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの          | 125    |              |
|                                                       | 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 | 1,897  |              |
|                                                       | ご契約の引受制限に関するもの                 | 171    |              |
|                                                       | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの          | 214    |              |
|                                                       | 保険の補償内容や規定に関するもの               | 688    |              |
|                                                       | 申込書、パンフレット等帳票に関するもの            | 175    |              |
|                                                       | 上記以外のご契約の手続きに関するもの             | 1,021  |              |
| <b>契約管理業務</b><br>契約内容の変更手続きや<br>保険料支払いなどに<br>関するご不満   | ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの       | 2,746  | 9,674 24.7%  |
|                                                       | ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの       | 2,931  |              |
|                                                       | 保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの        | 1,317  |              |
|                                                       | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの          | 421    |              |
|                                                       | 保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの          | 446    |              |
|                                                       | 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  | 47     |              |
|                                                       | 上記以外の契約の管理・保全に関するもの            | 1,766  |              |
| <b>保険金支払業務</b><br>事故の受付から<br>保険金支払いまでの<br>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               | 2,353  | 15,868 40.5% |
|                                                       | 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     | 9,958  |              |
|                                                       | 保険金お支払いの判断に関するもの               | 1,118  |              |
|                                                       | 社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの          | 1,125  |              |
|                                                       | 上記以外の保険金お支払いに関するもの             | 1,314  |              |
| <b>顧客情報</b>                                           | 誤送付に関するもの                      | 25     | 76 0.2%      |
|                                                       | 本人の許可なく第三者への情報漏洩               | 11     |              |
|                                                       | 上記以外の個人情報に関するもの                | 40     |              |
| その他                                                   | 上記以外のもの                        | 6,969  | 17.8%        |
| 合 計                                                   |                                | 39,152 | 100.0%       |

## 過去3年間のご不満の声推移

2021年度から2023年度にかけて「ご不満の声」の推移をみると、次のような特徴があります。

- 2021年度以降、お客さまからのご不満の声は増加しています。
- 2022年度は地震・ひょう・台風などの自然災害の発生と、新型コロナウイルス感染症対策緩和による経済活動の本格的な再開に伴う行動量の増加などが影響し、事故件数が増加したことにより、「連絡がない、書類が届かない」「手続きが進まない」といった声を多くいただき、保険金支払いに関するご不満が増加しました。
- 2023年度はBM社による自動車保険金の不正請求における当社の不適切な対応などに関し、ご批判・ご不満の声が増加しました（P.8参照）。特に、自動車保険の保険料への影響に対するご不満・ご不安の声や解約希望の声が多く寄せられ、契約管理業務に関するご不満が増加しました。



## お客さまから寄せられた実際の声

- お客さまから寄せられたご不満の声の一部をご紹介します。

### 募集業務に関するご不満

- 亡くなった家族の自動車を今後どうするか考えている間に、自動車保険が自動継続された。家族が亡くなったことは代理店に連絡していたのに不親切だ。
- 自動車保険の更新にあたってA・B・Cの3プランの提案があった。説明を受けCプランで契約したのに他のプランの契約内容で保険証券が届いた。

### 契約管理業務に関するご不満

- 2か月後に満期になる自動車保険の更新手続きを行った直後に新しい車を購入した。車両入替の手続きをお願いし、更新前の契約は新しい車での契約に変更されたが、更新後の契約は入替前の車のままになっている。
- 同じ保険料の振込票が2通届いた。自動継続契約のため更新手続きは不要だったのに、誤った案内で更新手続きを行ってしまい、契約が重複してしまった。

### 保険金支払い業務に関するご不満

- 事故担当者にLINEで保険金の請求方法について照会しているが、何も返信がない。
- 保険金請求書に記載した口座ではなく、保険料が引き落とされている口座に保険金が支払われていたがどうか。

- 感謝のお言葉もいただいています。このようなお声をより多くいただけるよう、品質向上に取り組んでまいります。

### カスタマーセンターに寄せられた感謝の言葉の一例

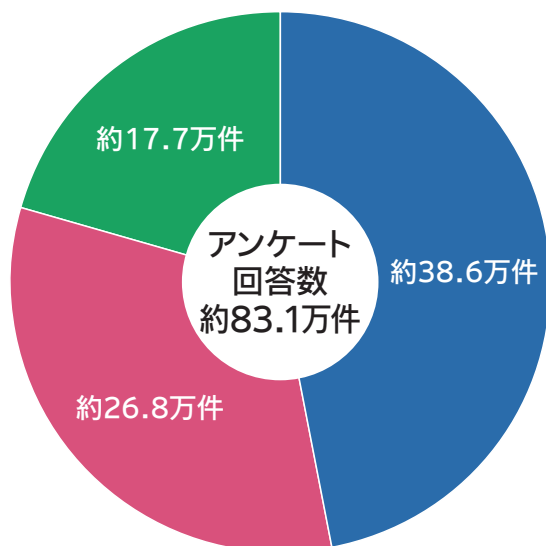
- 大変丁寧な対応でした。配偶者が亡くなったことをお伝えしたところ、ご丁寧にお悔やみといたわりの言葉をいただきました。担当の〇〇さんの優しいお人柄を感じました。
- お礼を言わずにはいられないほど、話し方、スピードが素晴らしい対応でした。顔の見えない会話で難しさもあると思いますが、このような方が在籍していることが会社の宝ですね。また御社の保険に加入したいと思いました。
- 初めて電話しましたが、とても親切にゆっくり丁寧に説明してくださりありがたかったです。言葉の端々に気遣ってくださっているのが申し訳ないくらいでした。ありがとうございました。
- 不安になっている私に共感した話し方をしていただき、疑問もスムーズに解決し、気持ちの良い対応でした。次も、同じ方が電話に出てほしいと思うほど良い方でした。

## 「お客さまアンケート」の実施

「お客さまの声・期待」を受け止めるために、保険代理店による契約手続きや当社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。

インターネット、LINEなどを通じてお客さまからご回答をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。

アンケート回答数（2023年度）



- ご契約手続き（自動車保険）
- 事故対応（自動車保険）
- 事故対応（火災・新種保険）

| アンケート         | 回答数     |
|---------------|---------|
| ご契約手続き（自動車保険） | 386,140 |
| 事故対応（自動車保険）   | 267,558 |
| 事故対応（火災・新種保険） | 177,118 |
| 合計            | 830,816 |

### アンケートに寄せられたご不満の声の一例

- 代理店事務所から郵送物が送られてくるだけで、代理店担当者との接点が全くない。
- 契約更新時に文書での案内があるだけでは読む気がしない。郵送による案内だけでなく電話でも良いので説明してほしい。
- 事故対応時、事故の責任割合の決定理由などの説明が不足しており、対応も遅かった。

### アンケートに寄せられた感謝の声の一例

- 契約更新時、保険料の改定理由なども丁寧に話してくださり、とても納得できました。
- 電話後の対応がLINEでできたので便利でした。丁寧に心地よい対応でしたので不安もなく、保険金の振込みも迅速でした。
- 事故対応時、高齢のため理解が難しかったのですが、親切に何度も説明してもらえたのでよかったです。

# お客さまからいただいた声を起点にした改善事例

## 事例 1

## 地震保険継続証の見やすさを改善しました。

### 【お客さまの声】

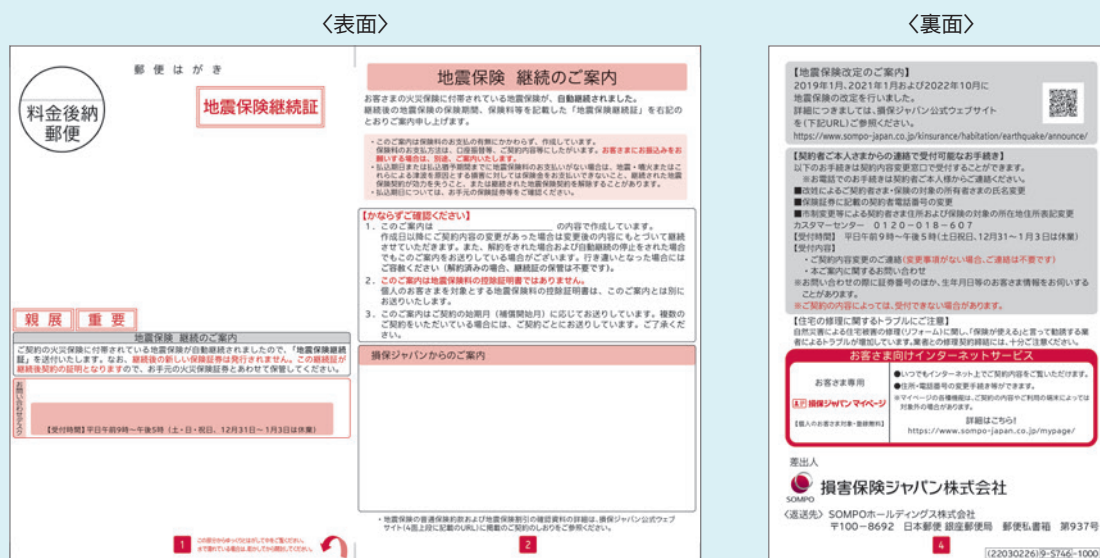
- 地震保険継続証の記載内容が見づらく、わかりにくい。

### 【改善内容】

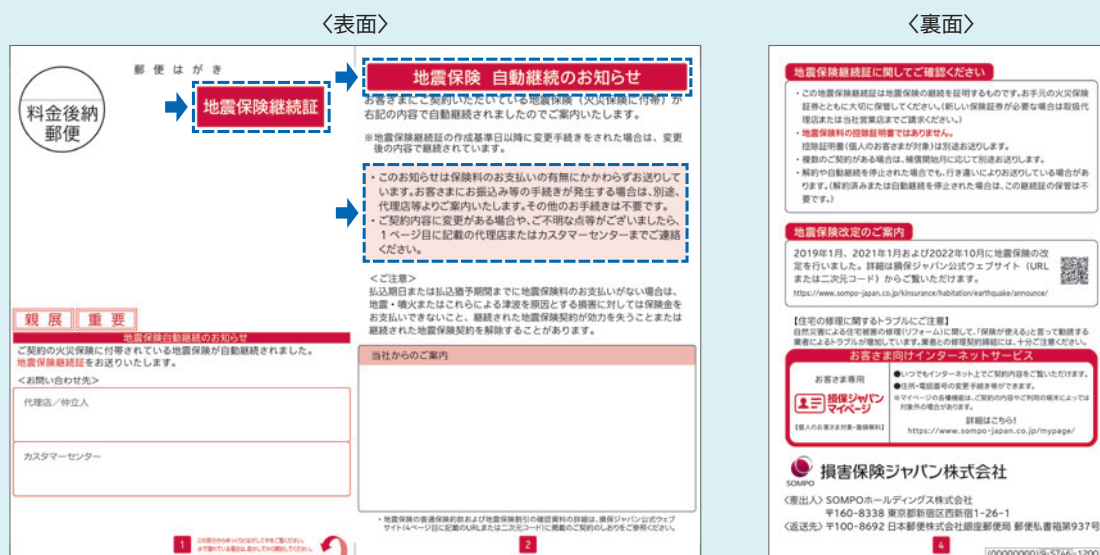
同様の声が複数寄せられており、これらのお客さまの声を収集・分析し、色やデザインを変更し、文字を大きくするなど、お客さまにとってわかりやすい地震保険継続証にリニューアルしました。

- ＜主な改善箇所＞ ● 「地震保険継続証」「地震保険自動継続のお知らせ」の文字が目立つように、白抜き文字を採用  
● 地震保険の保険料のお支払いについてのご案内などをわかりやすく、大きく記載

### 改善前



### 改善後



## 事例 2

# 自賠責保険の手続きに必要な書類を公式ウェブサイトからダウンロードできるようにしました。

### 【お客さまの声】

- 自賠責保険の名義変更の書類を公式ウェブサイトからダウンロードできるようにしてほしい。

### 【改善内容】

自賠責保険の名義変更は、お客さまに当社営業店にご来店のおうえ、手続きしていただく必要があるため、希望されるお客さまには事前に書類を郵送していましたが、お客さまが営業店に来店される日までに書類の到着が間に合わないことがありました。

そのため、お急ぎの場合などにお客さまご自身で書類をダウンロードしていただけるよう、当社公式ウェブサイトから自賠責保険の名義変更などに必要な書類を掲載しました。



ダウンロードが可能な自賠責保険に関する書類については、当社公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/change/jibaiseki/>

## 事例 3

# 請求書による保険料決済の対象契約を拡充しました。

### 【お客さまの声】

- 自動車保険と同じように請求書で保険料を支払いたい。

### 【改善内容】

これまで請求書によるお支払いは自動車保険およびTHE カラダの保険に限られていましたが、他の保険種類でも幅広く選択していただけるように請求書払機能（汎用請求書）を開発しました。

引き続き、お客さまのニーズにあわせてキャッシュレス決済の機能・サービスを拡充してまいります。



## みんなの声BOX

みんなの声BOXは、社員および保険代理店がお客さま視点で問題意識や創意工夫の意欲を持ち、徹底してお客さまの立場に立って考えた改善策を提案する仕組みです。提案内容については、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門で検討するだけでなく、提案した当事者以外の社員が当該提案内容に「👍 いいね」で投票して賛同を示したり、提案に対するコメントを入力したりすることも可能です。これらの機能により、現場と本社部門とのコミュニケーションツールとしても活用しています。



## VOC (Voice of Customer) ミーティングの実施

カスタマーセンターに寄せられた「お客さまの声」を当社の品質向上に反映することを目的に、本社部門とカスタマーセンター部門が定期的にミーティングを行っています。カスタマーセンターの社員が、実際に寄せられたお客さまの声から気づいたことについて、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門に提案を行い、改善策を協議しています。

本社部門でも「お客さまの声」を実際に聴くことで、「すべてをお客さまの立場で考える会社」の実現に向けた社員の意識醸成にもつながっています。

### カスタマーコミュニケーション部 荻窪カスタマーセンター室

当室では、火災・新種保険の問い合わせ対応や契約内容を確認できるマイページの操作に関するお客さま支援などを担当しています。「安心と信頼を築き、感動を届けます」をビジョンに、お客さまと直接接点がある部門として、お客さまの真のお困りごとに応えるために、お客さまの立場にたってお問い合わせの背景を理解する対応を心がけています。また、対応後に寄せられるお客さまアンケートから得た気づきもあわせて、本社部門にVOCミーティングで連携して改善に取り組んでいます。

これからも、寄せられたお客さまの声を当社の応対品質・サービス改善につなげていくことで、安心と信頼を築いてまいります。

### リテール商品業務部 ヘルスケアグループ

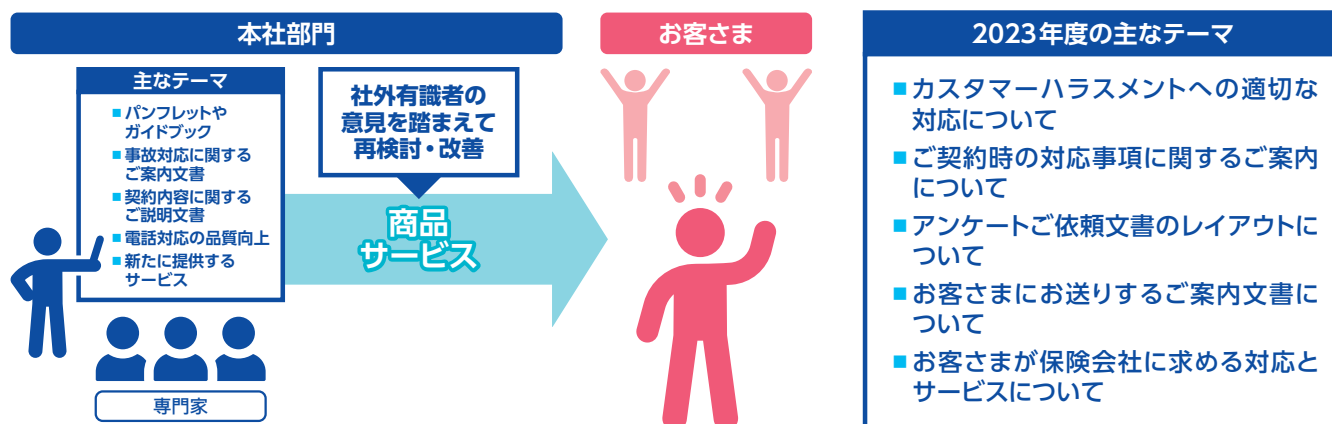
当グループは、傷害保険や旅行保険など、ヒトに関わる保険について、新たなビジネスモデルやブランド力を持った商品を創出するため、マーケティングや商品開発とともに、商品やサービスの届け方についても探求しています。

VOCミーティングで、お客さまの思いや考えを聴くことで、あらかじめお客さまのニーズを想定した準備を行っています。例えば、熱中症特約が個人向け傷害保険の全プランにセット可能となった際に、カスタマーセンターにおいてお問い合わせに速やかに回答できるように、熱中症特約をセットした保険料の早見表を作成しました。

引き続き、お客さま視点でのわかりやすさや、より利便性の高い商品・サービスの提供ができるよう、日々の業務に取り組んでまいります。

## 社外モニター制度

お客さまに提供しているサービスや書類などについて、消費生活相談員などの社外有識者からお客さま視点に基づくさまざまなご意見をいただいています。2023年度は9回の打ち合わせを開催し、15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。



### 社外モニターの声

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 待鳥 三津子 氏

「すべてをお客さまの立場で考える会社」、貴社のトップメッセージに掲げられたこの言葉を実践するには、社員の皆さんの高い意識が欠かせないと思います。月に一度の社外モニター会議で取り上げられる議題は、まさにこの視点を追求するものがほとんどです。消費者だったらどう感じるだろう、どう受けとめるだろう、常に自問自答しながら、意見をお伝えしますが、これを十二分に受け入れるだけの柔軟さが社員の皆さんには備わっているように感じます。損害保険はまさに社会インフラとしての社会的使命を担う商品です。これからも社員のみなさま一丸となって、その社会的責任を果たすべく、消費者志向経営を追求し続けていただきたいと思います。

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) 立石 洋一 氏

相次ぐ企業の不祥事に対して社会から厳しい目が注がれ、コンプライアンス経営が従来にも増して重視されている昨今において、消費者視点での知見や考え方を事業活動に反映していく社外モニター制度の果たす役割はますます大きくなっていくものと考えます。毎回、多岐にわたるテーマ・課題に対して、消費者から見た「あるべき企業姿勢」をベースに議論を交わしていますが、社員の皆さんが強い危機意識を持って本気で改善・改革に取り組んでいる熱意が当方にも確実に伝わってまいります。これからも保険商品の特異性や消費者ニーズの多様化を踏まえながら、消費者志向の観点での意見を発出できればと思っています。

### 本制度を利用した社員の声

- 保険会社の社員が日常的に使っている言葉であっても、お客さまにとってはわかりづらいということをご指摘いただきました。(商品開発部門)
- 制度の変更をお知らせするはがきでは、お客さまにできるだけ多くの情報をお伝えした方が良く考えていましたが、記載する情報は必要最小限にとどめ、問い合わせ先を明記した方がお客さまにわかりやすいとの指摘が大変参考になりました。(企画部門)
- 保険会社では当然だと考えていることが、お客さまの視点では異なる見解、結論となりうることに気がつくしました。(企画部門)