

「お客さま本位の
業務運営方針」
に基づく取組み

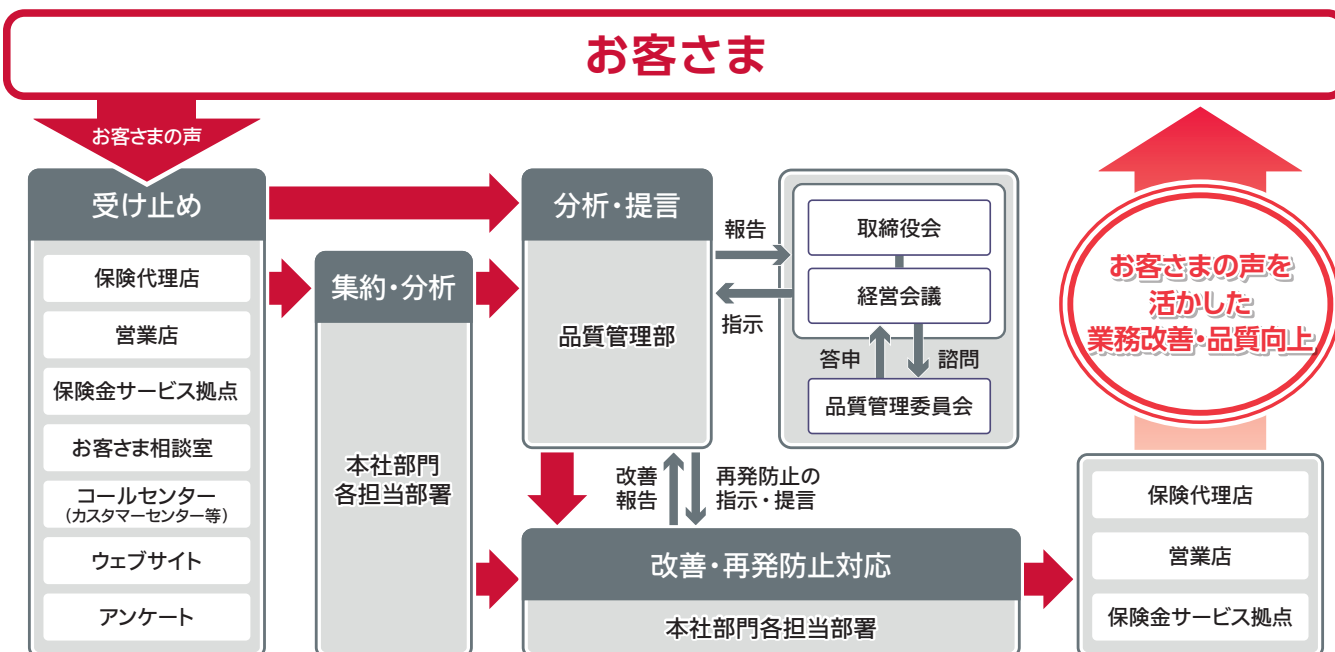
方針 1

お客さま視点での業務遂行

「お客さまの声」の対応管理態勢

「お客さまの声」を活かす取組み

「お客さまの声」を経営に活かすため、「お客さまの声」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「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応に努めています。

声の集約 原因分析 業務改善の実行

お客さまの声の背景にある問題や課題を解決するために、本社部門の各担当部署では、お客さまの声を集約し、分析を行っています。「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するために設置された「品質管理部」では、お客さまの声の背景や原因の分析を行い、業務改善・品質向上にむけて、把握した課題の共有や改善策の検討・実施を本社部門の各担当部署と行っています。

社内共有

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へ報告しています。

業務改善 品質向上

これらの取組みを通じ、お客さまの声を活かした業務改善・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

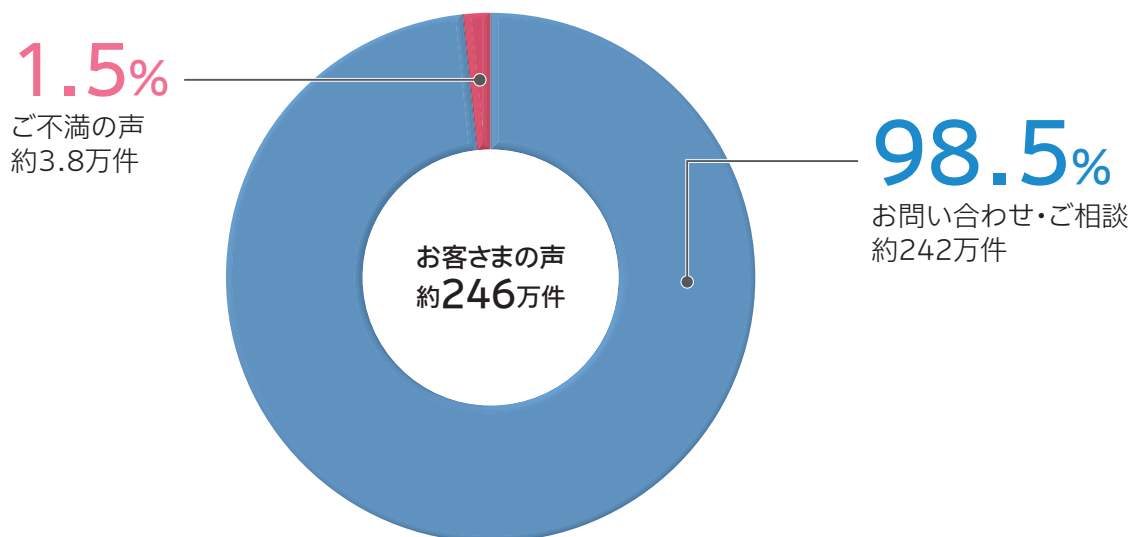
当社は2017年3月28日付で、苦情対応の国際規格である「ISO10002」(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)に適合することを宣言しました。

引き続き、お客さまの声の対応管理態勢を強化し、お客さまの声に基づいた業務運営の向上に努めます。

2024年度に寄せられたお客さまの声

お客さまの声の内訳

2024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）・コールセンターなどを通じ、当社に寄せられた「お客さまの声」は、約246万件でした。



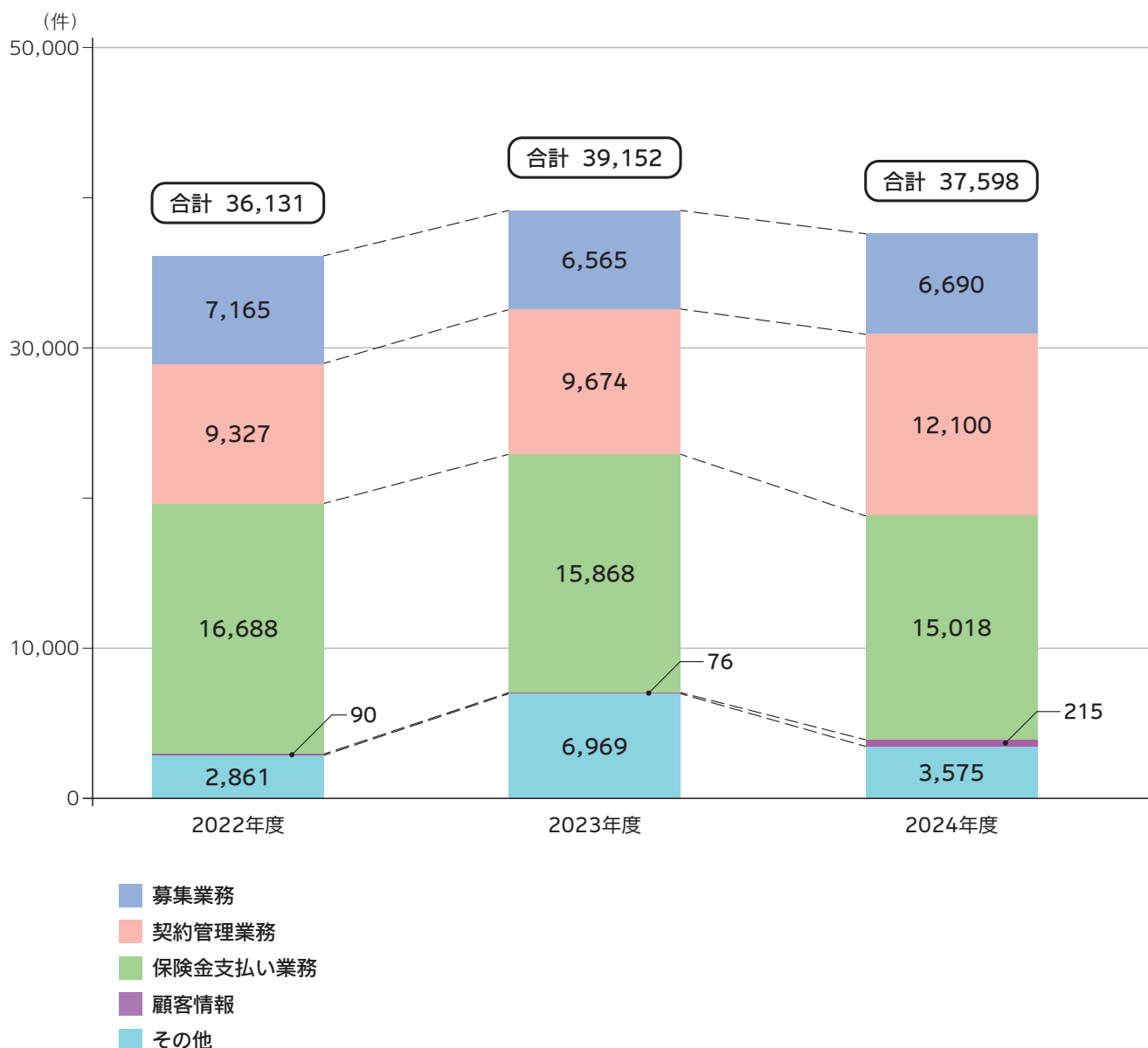
2024年度に寄せられたご不満の声の詳細

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	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	606	6,690 17.8%
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	2,296	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	148	
	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	1,677	
	ご契約の引受制限に関するもの	334	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	242	
	保険の補償内容や規定に関するもの	478	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	169	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	740	
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	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,375	12,100 32.2%
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,396	
	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	1,997	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	455	
	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	518	
	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	31	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	2,328	
保険金支払い業務 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	1,895	15,018 39.9%
	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	10,069	
	保険金お支払いの判断に関するもの	914	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,032	
	上記以外の保険金お支払いに関するもの	1,108	
顧客情報	誤送付に関するもの	56	215 0.6%
	本人の許可なく第三者への情報漏洩	87	
	上記以外の顧客情報に関するもの	72	
その他	上記以外のもの	3,575	9.5%
合 計		37,598	100.0%

過去3年間のご不満の声の件数推移

2023年度は、自動車保険金の不正請求における対応などに対して、多くのお客さまからご批判やご不満の声が寄せられました。特に、不正請求による自動車保険の保険料への影響に対するご不満やご不安の声、保険契約の解約を希望される声が多く寄せられました。

2024年度は、ご契約手続き時およびご契約後の契約内容の変更や解約手続き時における対応の遅延や放置、対応誤りに関する声が多く寄せられたことにより、契約管理業務に関するご不満の声の件数が増加しました。また、乗合代理店や当社社員の出向先におけるお客さま情報の不適切な取扱いに対するご批判が多く寄せられ、顧客情報の取扱いに関するご不満の声が増加しました。



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。

- 前もって保険料などを比較しなかったのに、火災保険の満期の2週間前になっても更新の案内が来なかった。
- 自動車保険の解約を公式ウェブサイトから申し込み、「書類をお送りします」とのメッセージを受け取ったが、半月近く経つがまだ届いていない。
- 運転者年齢条件の設定によって保険料が安くなることを初めて知った。これまで初めて自動車保険に加入した18歳当時と同じ条件で契約をしていた。
- 領収書が到着したら立て替えた治療費をすぐに支払うと言っていたのに、医療機関への確認作業が必要なので1か月ほど時間がかかると言われた。それなら先に言ってほしかった。
- 保険金請求手続きのことで担当者に電話したら、「通話中なので折り返し電話します。」と言われてずいぶん待っているがまだ電話が来ない。チャットもしたけれど返信もない。

●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。

- 保険金請求手続きなどに不安な気持ちがあったが、最初から最後まで本当に親切丁寧に対応してくれました。電話で顔が見えない中でも、書類の書き方の説明なども親切に対応してくれました。
- 担当の代理店さんの対応がとても良いです。中断証明書の対応や新車が納車されるまでのディーラーとの連絡もすべて安心して任せられました。息子の代になってもお願いすると思います。
- 自動車事故の担当者から相手保険会社との対応についてのアドバイスをもらえました。信用している保険会社と同じ目線に立ってここまで考えてくれるのですね。とても感謝しています。
- 事故の対応してくれた担当者は、電話での対応もメールも分かりやすく言葉遣いも丁寧でした。相談にも親身になってくれましたし、とても信頼感があるので、安心して任せられました。
- 海外旅行先で病気になって保険金請求をしました。その時の担当者が私の側に立って労りの言葉をかけてくださり、請求の手続きも私の負担にならないように丁寧に説明くださいました。旅行中のアクシデントで嫌になっていた気持ちが和らぎました。

お客さまアンケートに寄せられた声

「お客さまの声・期待」を把握し、品質向上につなげる方法の一つとして、代理店の契約手続きや、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。

ご契約時にご協力をお願いする 「ご契約に関するお客さまアンケート」に寄せられた声

〈ご不満・ご要望〉

- 電話すると約束した日に連絡がなかった。
- 電話で氏名や生年月日を伝えたら、契約内容などがすぐにわかるように代理店内で情報共有してほしい。
- 素人が読んでもよくわからない内容が多すぎるので、もっとわかりやすくシンプルにならないか。
- 更新手続きのため電話をしたが、対応が良くなかった。郵送されてきた書類に付いていたメモ書きの意味が理解できなかった。

〈お褒め〉

- 契約更新の度にわかりやすく丁寧な説明をしていたので、毎回改めてしっかりと理解することができています。
- いつも親切丁寧な対応で、家族の状況など把握してくださっているので、適切なアドバイスをいただいています。
- 優しい話し方で、高齢者にもわかりやすい説明でした。

保険金お支払時にご協力をお願いする 「保険金のお支払いに関するアンケート」に寄せられた声

〈ご不満・ご要望〉

- 保険の専門用語で説明があるとわかりづらいので、噛み砕いて説明してもらえるとありがたい。
- 解決まで時間がかかったので、忘れられているのではないかと不安になった。チャットでのやりとりも、とてもそっけなく感じた。
- 折り返しの電話をお願いしたが、何日経ってもかかってこなかった。
- 相手の気持ちを考えた言葉遣いをしてほしい。

〈お褒め〉

- 最初の対応がとても丁寧でした。焦る気持ちがありましたが、落ち着いて状況を把握することができました。
- 対応が非常に良かったです。LINEでの連絡も過不足なく、非常に安心感がありました。
- わからないことばかりで不安でしたが、どんな質問でも丁寧にご返答いただき、安心することができました。

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

自動車保険契約者向け EV 電欠時「現場駆け付け急速充電サービス」の提供を開始しました。

【お客さまの声】

ガソリン車のガス欠時は、その場に駆けつけて給油してくれるサービスがあるのだから、EV 車の充電が切れた際もその場で充電してもらえると助かる。

【改善内容】

自動車保険をご契約いただいているお客さまを対象とした、バッテリー式電気自動車（以下「EV」）電欠時の「現場駆け付け急速充電サービス（以下「本サービス」）」の提供を一部地域で開始しました。

従来、EV の電欠時にはレッカー車が現場に駆け付け、最寄りの充電スポットへの搬送を行っていましたが、現場でトラブルを解消できないことによるお客さまの不安や負担の軽減を図るため、本サービスの提供を開始しました。本サービスにより、現場でEV を急速充電し、お客さまはご自身の車で移動継続が可能となります。

【サービスの概要】

本サービスは、株式会社プライムアシスタンスが提供する急速充電可能な設備を使用した充電サービスです。

損保ジャパンでロードアシスタンス特約がセットされた自動車保険にご加入のお客さまが、ロードアシスタンス専用デスクへEV の電欠によるレッカー手配を依頼された際に、お客さまの希望に応じて従来の最寄りの充電スポットへの搬送に加え、現場での充電サービスを選択することができます。



※現場での充電を選択された場合は、プライムアシスタンスが対応可能な提携レッカー会社を手配し、救援車から電欠車に最大30分の急速充電を無料で行います。

まずは関東・関西を中心に15の都府県でサービスを開始し、順次、対象地域を拡大していきます。

事例 2

改訂した新パンフレットを公式ウェブサイトに掲載する時期を早めます。

【お客さまの声】

代理店さんから商品の改定があると聞きました。新しい内容のパンフレットを見たいので、公式ウェブサイトに早く掲載してほしい。

【改善内容】

これまで、公式ウェブサイトに掲載する保険商品のパンフレットは、保険の種類によって掲載時期が異なっていました。

今後は、「自動車の保険」、「火災・地震の保険」、「ケガ・病気の保険」の商品改定においては、新しいパンフレットの掲載時期をできるだけ早めます。



パンフレットのダウンロードは、こちらをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/contents1/>



事例 3

傷害保険の事故連絡をインターネットからいただく際のご連絡内容を見直しました。

【お客さまの声】

傷害保険の事故連絡をインターネットから行ったのですが、後から詳しい状況の確認がありました。せっかく連絡したのだから、最初にもう少し詳しい情報を伝えることができればよいのに。

【改善内容】

公式ウェブサイトの「傷害保険 事故ご連絡」ページに、事故にあわれた時の状況を伺う欄を追加しました。これにより受付後の対応もスピーディに行うことができるようになりました。

その他当社へのご連絡事項

事故に遭われた際の状況（ケガの原因） *必須	
治療状況 *必須	☒ ケガなし ☐ 治療中 ☐ 治療済み ※ 事故の種類を「携行品損害」「賠償事故」「その他」を選択した方は「ケガなし」としてください。
入院日数	入院日数 日 通院日数 日 例) 6
手術の有無 *必須	☒ なし ☐ あり
LINEでの手続き *必須	保険請求のお手続きについて、LINEでのやり取りをご希望される方は「希望する」としてください。 ☒ 希望する ☐ 希望しない ※ 希望する場合はLINEで使用している携帯電話の電話番号をご入力ください*最初にショートメッセージをお送りします。 例) 09000000000 (ハイフン不要)

事例 4

リースカーでもドラレコ特約をセットできるように見直しました。

【お客さまの声】

リースカーに乗っているのだが、ドラレコ特約をつけて安心して運転したい。

【改善内容】

「ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約」（以下、「ドラレコ特約」といいます。）のセットが可能な契約として、以下を追加しました。

- ・「保険料一括払特約」または「保険料一括払特約（即時払）」をセットした長期契約
- ・「リースカーに関する特約」がセットされている保険契約*1

これによりニーズが高まっているリースカーにもドラレコ特約をセットできるようにしました。



ご契約の自動車に搭載されたドライブレコーダー*2が事故による衝撃を検知したことにより信号を発した場合で、当社がそれを受けて事故の事実を確認したときは、普通保険約款に定める「事故発生時の通知義務」が履行されたこととみなすことなどを定める特約です。なお、この特約をセットしたご契約には、安全運転支援サービス「Driving!（ドライビング!）」が提供されます。

*1:リースカーオープンポリシー契約といえます。

*2:当社から貸与する当社オリジナルドライブレコーダーにかぎります。

詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/kinsurance/automobile/thekuruma/tsunagaru-dorareco/>



VOC (Voice of Customer) 研究会

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活かすことを目的に、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得た気づきを基に、商品やサービスの開発・改善を担う本社部門へ提案を行っています。提案を受けた本社部門では「お客さまの声」を基に改善策の検討・実行を進めており、「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 札幌カスタマーセンター室・荻窪カスタマーセンター室

当室は、お客さまからのお問い合わせや各種手続きの受付対応を行っています。電話応対を通して得られたお客さまの貴重なご意見やご要望を受け止めたうえで、本社部門へ改善提案を行っています。昨年度は特約火災保険*に関するお問い合わせの簡略化を提案しました。これからもお客さまのご不安の解消やご要望の実現のためにお客さまの立場で考えた改善策を本社部門へ提案してまいります。 *住宅金融支援機構の融資を受けたお客さま専用の火災保険

特約火災保険部 お客さまサービス企画グループ

当部は、商品開発からシステム・帳票・事務設計まで幅広い業務を担っています。VOC研究会では、メンバー全員がお客さまのご意見・ご要望と真摯に向き合って最善策を検討しています。昨年度は、お客さまにとってのわかりやすさ・操作性向上のために、印刷物やウェブ手続き画面の改修を行いました。今後も本取組みを通して、カスタマーセンターと共に、時代の変化に合わせたお客さまのニーズに応えてまいります。

社外モニター制度 ～社外の声を活かす取り組み～

お客さまにご提供しているサービスや帳票などについて、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。

2024年度は9回開催し、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。

〈ご意見をお伺いしている様子〉



〔ご意見をいただいた事例〕

●自動車保険パンフレットの改訂についてのご相談～補償内容のチェックポイント

2台以上のお車をお持ちの場合、それぞれの自動車保険にセットすると補償内容が重複する可能性がある特約がいくつかあります。現在のパンフレットでは「いずれかの自動車1台にセットすることで、お客さまご自身およびご家族の方が補償されます。」と記載していましたが、より注目していただくために「補償の重複のチェックポイント」などへ変更した方がよいとのアドバイスをいただき、「補償重複にご注意ください」と冒頭に目立つように記載しました。

