寄稿

品質管理委員会の3名の外部委員から、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指す当社の「お客さまの声を活かした業務改善・品質向上」および「お客さま本位の業務運営」に関する取組みについて、ご提言いただきました。

板東 久美子 氏

- 文部科学審議官、消費者庁長官などを歴任
- 現在は日本赤十字社常任理事、雪印メグミルク株式会社社外取締役

お客さま本位の業務運営を徹底するための仕組みが整備され、企業文化改革をはじめ、さまざまな取組みが動き出しており、そのさらなる進化を期待したいと思います。

今までのお客さまの声を拝見すると、社員や代理店による対応の在り方に差があることを感じます。改めてすべての社員・代理店の意識、業務対応のベクトルを合わせていく重要性を感じます。このためには、問題事例への注視だけでなく、好事例の発掘と横展開、標準化・システム化も重要でしょう。また、お客さまの多様な特性に応じた適切な対応、サービスの提供もますます重要になると思います。高齢者、障害者、外国人などの立場に立って課題やニーズを分析し、それぞれに応じたコミュニケーションの在り方や配慮を進化させていくことも重要だと思います。さらに、お客さま本位とは、お客さまの要望に応ずるということだけでなく、企業とお客さまとともに望ましい在り方を作り上げることでもあると思います。サステナビリティに関わる活動はまさに企業が社会とベクトルを合わせて取り組むものですが、それに限らず、企業活動全般がお客さまの理解、相互の信頼と協力のもとに進化するものであると思います。

お客さまの声は、商品・サービスを向上するための提案の宝庫であり、より積極的にさまざまな声をとらえる工夫や働きかけをしていくことが期待されます。

永沢 裕美子 氏

- 良質な金融商品を育てる会を主宰
- 金融審議会委員、損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議メンバー等を歴任

2024年7月から外部委員として品質管理委員会に参加しています。ほぼ毎月開催される委員会では、信頼を大きく失墜させることになった一部代理店による保険金不正請求を容認してしまった事案や独占禁止法違反行為の発生原因の解明に真摯に取り組まれ、二度と同じ過ちを繰り返さないための「伝承室」の設置や、実際に寄せられた苦情や感謝の声を聞く「お客さまを知る時間」にも立ち会わせていただきました。また、お客さまの視点に立って「お客さま信頼品質基準」を策定する作業や、この基準を浸透・定着させるための態勢づくりに愚直なまでに取り組んでおられる場にも参加させていただいています。

石川社長を囲んで熱く意見具申をされる社員に接し、「万が一のときにいち早くお客さまのもとに駆けつける火消し」のDNAを頼もしく感じていますが、こうした熱い想いが独りよがりにならないようにするためにも、アンケートの回答率を高めて契約者の「声」の精度を高めることや、契約者との接点となっていただいている代理店との連携強化が欠かせないのではないかなどの提言をさせていただいています。

先を見通せないVUCAの時代において、損害保険の果たす役割はますます重要となっています。自分たちの「声」が良質な損害保険サービスを育てることつながっていく、そんな循環が損保ジャパンから生まれてくることを期待しています。

長澤 恵美子 氏

- わくわく共創オフィス代表
- 社会的責任ある企業行動・人権を尊重する経営・企業による社会貢献活動の促進に従事

損害保険は、日常生活や事業活動において起こりうるリスクに備え、お客さまの生活や経済的基盤を守るという重要な社会的役割を担っています。一人ひとりにとっては「一生に一度」の事故であることも多く、だからこそ、損害保険会社には、安心感と信頼をもっていただける対応が求められます。

その中で、損保ジャパンが「すべてをお客さまの立場で考える会社」への変革を掲げ、「お客さまを知る時間」やタウンホールミーティングを通じて、現場の声やお客さまの声に真摯に向き合っていることは、大きな前進だと感じています。現場の社員や代理店が、業務を自ら見直し、改善提案を行う動きも定着しつつあり、着実に企業文化が変わりつつあることがうかがえます。

一方で、こうした取組みの実効性を高めるためには、経営層が率先してお客さまの声を受け止め、全社での共有とフィードバックを行うことが重要です。また、代理店に対しても上から目線ではなく、共感と協働の関係性を築いていくことが、サービス品質の向上につながると考えます。

お客さま本位の業務運営が、単なるスローガンにとどまることなく、社員や代理店の皆さまの日々の行動において一貫して実践されることを期待しています。そのためには、現場での違和感に気づき、声をあげる力、そしてそれを受け止める風土の醸成が欠かせません。損害保険という事業の公共性と信頼性を礎とした経営の継続に向けて、「お客さまの声白書」が社内外との対話の土台となることを願っています。

経営への社外の視点の取入れ（社内会議体への外部委員の参画）

社外有識者を外部委員として加えた「品質管理委員会」を経営会議の諮問会議として設置し、お客さまの声を活かした業務改善・品質向上について経営陣と活発な議論を行っています。
また、「すべてをお客さまの立場で考える会社」を目指し、経営陣自らがお客さまの声を聴き、意見交換する「お客さまを知る時間」も行っています。

〈2024年度主な議論の内容（全10回）〉

- お客さま本位の業務運営方針の改定、取組方針
- お客さま信頼品質基準、取組方針
- お客さまの声を活かす取組方針
- カスタマーハラスメント対応方針

品質管理委員会については、こちらをご覧ください。

https://www.sompo-japan.co.jp/company/initiatives/reconf/outside/

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

オンラインカスタマーセンター（WEB）

《受付時間》　スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。

https://cc-vivr.sompo-japan.co.jp/

AIチャットボット（WEB）

《受付時間》　スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。

https://www.sompo-japan.jp/contact/chatbot/all/

カスタマーセンター（電話）

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）

当社への苦情・ご不満

お客さま相談室（WEB）

《受付時間》　スマートフォン・パソコンから
24時間365日ご利用いただけます。

https://entry.sompo-japan.dga.jp/cs_complaint_inquiry/consent/

お客さま相談室（電話）

0120-228-292

《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）

保険金のお支払いに関するご相談

保険金支払ご相談窓口

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）

各種アンケート

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.sompo-japan.dga.jp/senq/

保険代理店・当社社員

お客さまとの直接の接点である、保険代理店、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。

損害保険ジャパン株式会社

〒160-8338　東京都新宿区西新宿1-26-1
公式ウェブサイト　https://www.sompo-japan.co.jp/

ミックス
紙 | 責任ある森林管理を支えています
FSC® C014911
www.fsc.org

VEGETABLE OIL INK

※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。

2025年8月発行

（25060202）401622 -1200