

寄稿

品質管理委員会の外部委員から、「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。



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

企業文化の変革と信頼回復に向けた歩みは、一朝一夕に成し遂げられるものではありません。品質管理委員会の外部委員としてその取組みを見守る中で、リスクオーナーシップの向上やネガティブ情報を迅速に共有する仕組みの定着など、組織風土が着実に変わりつつあり、その変化が現場の判断や行動にも表れ始めていることを実感しています。

一方で、企業文化は、コンプライアンスを徹底し、制度や仕組みを整えるだけで根付くものではありません。組織全体が顧客本位の考え方を日々の判断や行動で体现し、お客さまから「損保ジャパンでよかった」と実感していただけることの積み重ねが、真の信頼回復につながると考えます。

そのために、今後さらに期待することを二つ申し上げます。

第一は、お客さまの声を分析・活用するだけでなく、その背景にある不安や期待、置かれた状況を深く理解し、お客さまに寄り添うことです。例えば、事故対応では、お客さまは一刻も早い解決を望んでいます。一方で、損害保険は共助の仕組みであり、保険金は迅速であると同時に、適正かつ公正に支払われなければなりません。この二つの価値を両立させるため、お客さまとの時間感覚の違いを意識し、「今、お客さまは何を求めているのか」を考えながら、丁寧な説明と誠実な対応を重ねることが、お客さまの安心につながるものと考えます。

第二は、代理店との協働をさらに深化させることです。代理店は、お客さまと損保ジャパンをつなぐ重要なパートナーです。お客さまの状況や思いを踏まえ、そのお客さまにとっての最善の利益を代理店とともに考え、専門的な見地から最適な提案や対応につなげていくことが、よりよいサービス品質の実現につながります。

損害保険は私たちの暮らしに欠かすことのできない社会インフラであり、その価値は社員や代理店の一人ひとりの専門的かつ誠実な行動によって支えられています。これからも、お客さまの声に真摯に耳を傾け、その方にとっての最善の利益とは何かを考え続け、お客さまから「損保ジャパンでよかった」と実感していただける安心と信頼を築いていかれることを心より期待しています。

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に議論しています。

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。



〈2025年度 主な議論の内容（全4回）〉

- お客さま本位の業務運営方針の実現・定着に向けた取組方針
- お客さまの声を活かす取組方針
- お客さま接点強化の取組方針

〈品質管理委員会社外委員（五十音順）〉

- 新井 ゆたか 氏（2026年度から）
 - ・ 農林水産審議官、消費者庁長官等を歴任
 - ・ 東京理科大学上席特任教授、流通科学大学客員教授
- 河本 宏子 氏（2026年度から）
 - ・ 全日本空輸株式会社にて長年勤務。ブランド戦略、機内サービス品質管理、人材育成、D&I等を担当
 - ・ 現在は、東日本旅客鉄道株式会社、キヤノンマーケティングジャパン株式会社の社外取締役
- 永沢 裕美子 氏（2024年度から）
 - ・ 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

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/>



お客様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6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



お客様の声・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/>



※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。

2026年8月発行

(26070027) 401622 -1300