

2007年7月23日

「お客さまの声白書 2007」の発行について

株式会社損害保険ジャパン（社長 佐藤 正敏）は、2006年度「お客さまの声」の受付状況およびその概要と当社の業務改善状況をまとめた「お客さまの声白書 2007」を本日発行し、当社オフィシャルホームページに掲載します。

（掲載URL <http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/whitepaper/index.html>）

この白書は、お客さまの視点で業務運営を継続的に見直し、お客さまの信頼に積極的にお応えするために作成するものであり、次年度以降は、毎年1回の発行を予定しています。

1. 「お客さまの声白書 2007」の発行の背景

2006年度は、金融庁から当社に対する業務の一部停止命令および業務改善命令の発令をはじめ、保険金の支払い漏れ問題や火災保険における料率適用誤りの問題などで、多くのお客さまに多大なご迷惑やご心配をおかけしました。

こうした事態を招いた要因としては、商品が複雑になった中での社員や代理店の業務知識不足、代理店とのコミュニケーション不足、風通しの悪い社内構造、お客さま担当部門の要員不足などの問題が挙げられますが、お客さまの視点に立った商品開発やサービスが不十分であったことも大きな原因と考えています。

当社は、お客さまの声を真摯に受け止めて業務の改善に活かすことにより、お客さまの視点を取り入れた公正かつ適切な業務運営に努めます。当社ではこの取組みを継続することにより、お客さまの満足度を高めていきたいと考えており、お客さまの信頼に応えること、経営の透明性を高めていくことを目的に、これらの取組みを「お客さまの声白書」として公表することとしました。

2. 「お客さまの声白書 2007」の構成

本白書の構成は以下のとおりです。

(1) 「お客さまの声」の現状

2006年度にお客さまから寄せられた約29万件の声の受付状況を紹介しています。

(2) 寄せられた「苦情」について

約29万件の「お客さまの声」の中から、当社の商品・募集、契約管理、保険金支払いなどの業務について寄せられた約1.4万件の「苦情」の受付状況と対応事例を紹介しています。

(3) 信頼回復への取組み

保険金の支払い漏れや保険料の取り過ぎといった問題を根絶するために、当社がまず早急に取り組むべき課題に対して、どのように取り組んできたかを紹介しています。

(4) 「お客様の声」からの改善事例

「お客様の声」を受け実施した、商品・サービス等の改善事例を紹介しています。

「お客様の声白書 2007」の概要については別紙をご参照願います。

別紙

「お客さまの声白書 2007」の概要

1. 「お客さまの声」の現状

2006年度の「お客さまの声」の総数は29万4,537件でした。なかでも多かったのは「契約変更」、「業務停止」、「補償内容」についての声でした。これらの声は担当部門に集約し、問題発生の原因追及やお客さまニーズの分析を行っています。分析結果は部門を超えて共有化し、商品やサービスの品質向上につなげています。

(本白書では、お客さまから寄せられた声の一部をご紹介します)

< 2006年度お客さまの声の受付状況 >

	苦情	ご意見・お問合せ等			総合計	比率	
		コールセンター	インターネット	アンケート			
お客さまとの接点	情報収集	1,014件	5,781件	315件	6件	7,116件	2.4%
	補償内容検討	—	43,871件	2,214件	44件	46,129件	15.7%
	加入手続き	—	11,379件	475件	114件	11,968件	4.1%
	証券受領	816件	14,701件	797件	21件	16,335件	5.5%
	保険料支払	357件	19,297件	489件	45件	20,188件	6.9%
	契約の変更	946件	59,042件	1,050件	38件	61,076件	20.7%
	保険金請求	7,690件	15,733件	790件	12,199件	36,412件	12.4%
	更新案内	1,127件	7,885件	209件	13件	9,234件	3.1%
	更新手続き	—	798件	27件	—	825件	0.3%
	解約	—	15,737件	328件	—	16,065件	5.5%
	その他	1,752件	64,714件	1,542件	1,181件	69,189件	23.5%
	合計	13,702件	258,938件	8,236件	13,661件	294,537件	100.0%
	比率	4.7%	87.9%	2.8%	4.1%	100.0%	—

[表の解説]

お客さまの声全体は、情報収集から加入、更新または解約まで、お客さまに対応する局面ごとに区分しています。なお、「その他」には、2006年5月25日付け業務の一部停止命令に関連する声を含みます。

2. 寄せられた「苦情」について

2006年度の「苦情」件数は、前年度比約34%増の1万3,702件でした。商品・募集業務および契約管理業務に関する苦情として、「契約の異動・解約などの手続きがされていない」、「満期案内がないなど満期手続きに不備がある」といった

ものが多くありました。また保険金支払い業務に関する苦情では、「社員からの連絡が遅い」といったお客さま対応に関する苦情が多くありました。今後は、業務手順の見直しとあわせ、お客さまを第一に考えて行動できる人材の育成にも努めています。

(本白書では、お客さまから寄せられた苦情とそれに対する対応事例をご紹介します)

< 2006年度苦情の受付状況 >

苦情区分		2006年 4月～6月	2006年 7月～9月	2006年 10月～12月	2007年 1月～3月	2006年度 合計	2005年度 合計
商品・ 募集 業務	商品の説明が不十分であったなど、募集時の説明に関する苦情	248件	177件	296件	192件	913件	594件
	パンフレットの表記がわかりにくいなど、印刷物に関する苦情	9件	6件	5件	5件	25件	19件
	満期の案内や手続きに不備があったなど、更新手続きに関する苦情	283件	287件	333件	224件	1,127件	1,119件
	契約の条件が制限されたなど、契約引き受けに関する苦情	11件	28件	19件	18件	76件	47件
契約 管理 業務	証券が届かない、証券の記載に誤りがあったなど、証券に関する苦情	105件	105件	94件	62件	366件	244件
	契約した条件と違う内容になっていたなど、契約内容に関する苦情	100件	99件	169件	82件	450件	295件
	異動・解約の手続きを依頼したのに対応を忘れられたなど、契約内容変更手続きに関する苦情	268件	227件	259件	192件	946件	677件
	保険料の引き落としなど、保険料の支払いに関する苦情	104件	86件	97件	70件	357件	233件
保険金 支払 業務	保険金の支払い金額に関する説明不足など、保険金支払いに関する苦情	1,041件	834件	759件	646件	3,280件	2,284件
	社員からの連絡が遅いなど、社員の対応に関する苦情	1,233件	1,088件	1,126件	963件	4,410件	3,679件
その他	接客や電話などにおける社員の態度・マナー、FAX誤送信による個人情報保護などに関する苦情	498件	383件	472件	399件	1,752件	1,066件
合 計		3,900件	3,320件	3,629件	2,853件	13,702件	10,257件

3. 信頼回復への取組みと「お客様の声」からの改善事例

○お客様の声を活かす仕組みづくり

お客様の声を経営や業務の改善に活かすために、「お客様相談室」を設置しました。お客様の声を継続してサービス向上につなげるため、部署間の連携を活かせる社内態勢づくりに取り組んでいます。

○保険商品の見直し

お客様の声をできる限り反映させた商品の抜本的見直しを実施します。例えば自動車保険では商品ラインナップや特約数の削減、保険約款の構成や更新手続きの共通化、『保険の取扱説明書』の開発検討など、「わかりやすさ」を追求します。

○募集管理態勢の強化

適正な保険募集の遂行に不可欠な各種ハンドブック等の刷新や教育教材の充実など、社員・代理店等への指導・支援を強化しています。また契約内容がお客様のご希望に合っていることを確認するため「ご契約内容確認シート」の使用を開始しています。なお、契約締結手続きが適正になされたかどうかを確認するために、お客様アンケートハガキを保険証券送付時に同封しています。

○支払管理態勢の強化

支払い漏れを防止し、適切な保険金支払いをするためには、お客様に対してわかりやすく、かつ漏れない説明や適切な確認の徹底が必要であり、保険金支払い部門への大幅な要員投入と体系的な教育体制整備を実施しています。また、2006年9月に、適切な保険金支払いに関する社内態勢の見直しを行い、「品質管理室」および法律・医療等に関する社外の専門家らで構成される「保険金等審査会」を設置し、適切性の検証を行っています。

○第三分野商品への取組み

医療保険を中心に扱う第三分野商品で、保険金の支払い可否の判断が不適切な案件が発生しました。そこで、保険金支払いの担当スタッフの専門性を高めるための教育を強化し、保険金の支払いに関する損害調査基準を全国均質にするため、「医療保険室」を設置しました。全国の医療保険の損害調査は「医療保険室」に集中化しています。

○商品・サービスの改善事例

お客様にとってもっとわかりやすく、より便利で安心な商品・サービスをめざし、寄せられた「お客様の声」を受け止め、改善に取り組んでいます。2006年度に取り組んだ改善事例を一部ご紹介しています。

<改善事例（抜粋）>

お客様の声	当社の改善状況
<p>●自動車保険証券の表記に関する声</p> <p>「証券番号がどこに書いてあるのかわからない。不親切だ。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容に関するお問合せの際、お客さまに証券番号をお聞きしていますが、お客さまから証券番号の表記が見つけにくいとの指摘をいただきました。 <p>⇒保険証券には、お問合せの際に、お客さまがご覧になる「ご連絡先欄」があります。従来の証券番号記載場所に加えて、「ご連絡先欄」のすぐ上部にも証券番号を記載する改定を行いました。</p>
<p>●商品説明およびパンフレットに関する声</p> <p>「二輪車の車両保険では、盗難が保険の支払い対象にならないことを知らなかった。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来の自動車保険のパンフレットでは、二輪車の補償内容がわかりにくく、特に二輪車の車両保険に関しては、盗難が保険の支払い対象にならないことがお客さまに十分に伝わるものではありませんでした。 <p>⇒二輪車向けの自動車保険について、「バイク保険」として専用のパンフレットを作成しました。支払い対象を明確にし、イラストを交えて説明するなど、お客さまがわかりやすいよう工夫しています。</p>
<p>●事故後の保険金請求に関する声</p> <p>「自動車事故に遭ったが、どのような保険金が支払われるのかわからない。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでは、事故の連絡をいただいた後、事故内容と当社担当者をお伝えする案内ハガキを送付し、事故解決までの流れや支払い保険金については、担当者が電話等を通じて説明していました。しかし、それらの内容をお客さまがご自身で確認する資料はありませんでした。 <p>⇒事故受付の内容、事故解決までの流れおよび確認が必要な事項を案内する資料を作成し、これを事故受付後お客さまに送付するとともに、担当者からは適切な説明をすることを徹底しています。</p>

お客さまの声	当社の改善状況
<p>●お客さまあて送付物に関する声</p> <p>「大雨のせいで、届いた保険証券が濡れてしまい、文字がにじんで見えにくくなっている。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査の結果、これまでの封筒は耐水性が低く、雨で濡れると中身まで濡れてしまう場合があることがわかりました。 <p>⇒大雨での配達にも耐えられる封筒を採用し、一部使用を開始しています。さまざまな種類の封筒があるため、使用頻度の高いものから順に随時変更していく予定です。</p>

以 上