

2008年8月18日

## 「お客様の声白書 2008」の発行

株式会社損害保険ジャパン（以下「損保ジャパン」、社長 佐藤 正敏）は、2007年度における「お客様の声」の現状、お客さまから寄せられた苦情、「お客様の声」を活かした事業活動および「お客様の声」からの改善事例をまとめた「お客様の声白書 2008」を本日発行し、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/voice/whitepaper/index.html>)

この白書は、さまざまな「お客様の声」の受付状況、それらを受け止める態勢や改善に活かした事例などを公表することで、損保ジャパンの「お客さま第一の実践」に関する具体的な取り組みをお客さまにご理解いただく、ということを目的に作成しているものです。

昨年度初版を発行し、今年度で2回目の発行となります。また、今後も毎年1回の発行を予定しています。

### 1. 「お客様の声白書 2008」発行の背景

近年、保険業界においては、保険金の支払漏れや保険料率の適用誤りなどにより、お客さまにご迷惑とご心配をおかけしてきました。一方で、損保ジャパンはこれらに伴う保険契約の調査や是正の取り組みの中で、あらためて多くのお客さまの声を拝聴する機会に恵まれました。

このような状況の中で作成した「お客様の声白書 2008」では、2007年度にお客さまから寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな声を紹介するとともに、「お客様の声」を活かした損保ジャパンの事業活動および改善事例についても掲載しています。

損保ジャパンでは、「お客様の声」を業務品質の向上に活かし、その取り組みを広く公表することで一層多くのお客さまから声をいただく、といった改善サイクルの構築に取り組んでおり、本白書の発行もその一環として位置づけております。

本白書をご覧いただき、損保ジャパンが「お客様の声」をどのように受け止めているのか、また、どのように業務の改善に活かそうとしているのかをご理解いただければ幸いです。

## 2. 「お客様の声白書 2008」の概要

本白書の概要は以下のとおりです。

### (1) 「お客様の声」の現状

2007年度にお客さまから寄せられた約58万件（前年約29万件）の声※の受付状況を紹介しています。

※当社カスタマーセンターの認知度向上、2007年度に開始した保険証券送付時のアンケート同封などにより、「お客様の声」の件数は大幅に増加しました。

### (2) お客さまから寄せられた「苦情」について

2007年度に寄せられた「お客様の声」のうち、当社の商品・募集、契約管理、保険金支払いなどの業務に関する約2万件（前年約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。

※「苦情」件数増加の主要因は、2007年10月に実施した「苦情」の定義拡大です。

### (3) 「お客様の声」を活かした事業活動

お客さまのご期待に応え続けていくために「お客様の声」を基点とした事業活動を推進する当社のさまざまな取り組みとして、以下のような例を紹介しています。

- 「お客様の声」を活かす仕組みづくり
- お客さまを基点とした新たなビジネスモデルの構築
- お客様の声を活かした商品開発 自動車保険『ONE-Step』
- お客さま視点の代理店業務品質向上運動
- 保険金支払業務の品質向上

### (4) 「お客様の声」からの改善事例

「お客様の声」を受けて実施した商品・サービスなどの改善事例として、以下のような例を紹介しています。

- 自動車保険『ONE-Step』の「保険のとりせつ」（保険証券・継続証）に事故発生から保険金支払いまでの流れを掲載
- 自動車事故発生時に補償の対象となるか否かを明示する「請求案内文書」の発送を開始

以上