

## 「お客様の声白書2010」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 櫻田 謙悟）は、2009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「お客様の声」の現状や、これらの貴重な声を会社経営に活かす取り組みをまとめた「お客様の声白書2010」を本日発行し、オフィシャルホームページに掲載しました。

なお、今年度は、「お客様の声白書」をより手軽に、わかりやすくご理解いただけるよう、ダイジェスト版を作成し、オフィシャルホームページに掲載しました。

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

### 1. 「お客様の声白書」発行の目的・背景

損保ジャパンは「お客さま第一」の理念のもと、「お客様の声」を会社経営に活かす取り組みを推進しています。「お客様の声白書」は、お客様の声に対する損保ジャパンの取り組みをお客さまにご報告しご理解いただくことで、さらに多くのお客さまの声を頂戴し、一層の改善に繋げていくことを目的に、2007年度から毎年発行しています。損保ジャパンはお客さまの声をもとに、商品・サービスの一層の改善に繋げていきたいと考えています。

### 2. 「お客様の声白書2010」の概要

#### 第1章 「お客様の声」の現状

2009年度にお客さまから寄せられた約45万件の声の概要、過去4年間の「お客様の声」の件数の推移を紹介しています。また、2009年度に寄せられた「お客様の声」のうち、募集・契約管理・保険金支払などの業務に関する約6.3万件の苦情の概要と、苦情への対応事例についても紹介しています。

#### 第2章 「お客様の声」を活かした事業活動

損保ジャパンはお客さまの期待に応え続けていくために、「お客様の声」を活かした事業活動を推進しており、実際の事例として次の取り組みを紹介しています。

- 「お客様の声」を会社経営に活かす仕組みづくり
- すべてのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化  
～リテールビジネスモデル革新プロジェクト【PT-R】～

### 第3章 「お客様の声」をもとにした改善事例

「お客様の声」をもとにした商品・サービスの改善事例を紹介しています。具体的には、次の例を紹介しています。

- オフィシャルホームページのコンテンツ拡充

補償内容・契約手続きなど、お客さまからコールセンターへお問い合わせが多い内容を「よくあるご質問」として、ホームページ上にQ & A形式で2,700件以上掲載し（2010年6月時点）、24時間365日お客さまにご確認いただけるようにしました。

- 自動車保険『ONE-Step』付帯のロードアシスタンスサービス拡充

自動車保険『ONE-Step』に付帯されているロードアシスタンスサービスは、従来、事故や故障の現場でお客さまにサービス料の立替払いをしていただくことがありました。「立替払いは負担が大きいため、不要にしてほしい」というお客様の声をふまえ、ロードアシスタンス専用デスクにご連絡いただいた場合、キャッシュレスでのサービス利用を可能にしました。

### 3. 今後の取り組み

損保ジャパンは今後の目指すべき姿として次の3つの目標を掲げています。

お客さまにご満足いただき、強い信頼をお寄せいただける会社に成長していけるよう、損保ジャパングループの国内外約2万8千人の全役職員が一枚岩となり、全力で取り組んでまいります。

- 3つの目標

- ・ お客さまから最も高い評価をいただける保険グループになること
- ・ 人間的な魅力や高い専門性を備えた社員や代理店のいる人材集団として、最も評価をいただける保険グループになること
- ・ すべてのサービスプロセスが、シンプルで分かりやすく、最もスピード感のある保険グループになること

以上