

2013年8月27日

株式会社損害保険ジャパン
日本興亜損害保険株式会社

「お客様の声白書2013」の発行

株式会社損害保険ジャパン（社長：櫻田 謙悟、以下「損保ジャパン」）および日本興亜損害保険株式会社（社長：二宮 雅也、以下「日本興亜損保」）は、2012年度にお寄せいただいたお客様の声やこれらの声を会社経営に活かすための取組みをまとめた「お客様の声白書2013」を作成しました。

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、2014年9月1日の合併を控え、今年度から共同で本白書を作成しています。両社は、お客様の声を広く受け止め、会社経営に活かしていくことにより、「お客様評価日本一/No. 1」を実現していきます。

※合併は関係当局の認可等を前提としています。

1. 「お客様の声白書2013」について

(1) 「お客様の声白書」発行の目的

「お客様の声白書」は、お客様からお寄せいただいたさまざまな声を真摯に受け止め、会社経営に活かす取組みを広くお客様に知っていただくとともに、お客様サービス品質の一層の向上につなげていくことを目的として、発行しています。

(2) 「お客様の声白書2013」の概要

2012年度にお客様からお寄せいただいた声の概要やこれらの貴重な声に対する取組み、ご契約時と保険金お支払い時の損保ジャパン、日本興亜損保および両社代理店の対応に関する「お客様満足度調査」の結果について紹介しています。

また、「お客様の声白書2013」は2014年9月の合併に先立ち、両社共同で発行する初めての白書となり、お客様の声をもとにした改善事例や社員・代理店のお客様に向き合う両社の思い・姿勢に関する生の声を紹介しています。

2. 「お客様の声白書2013」の入手方法

損保ジャパンおよび日本興亜損保両社の公式ウェブサイトに、掲載しています。

損保ジャパン URL：<http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/whitepaper/index.html>

日本興亜損保 URL：<http://www.nipponkoa.co.jp/customer/whitepaper.html>

以上