

14年度に発生した災害時の「生の声」

広島土砂災害でのお客さまの声

2014年8月20日(水)未明、広島市北部で局地的に猛烈な雨が降り、広範囲におよぶ家屋の浸水、および南北15キロに渡り170カ所以上の土砂崩れが発生しました。

この災害により被害を受けられたお客さまに、心からお見舞い申し上げます。

当社は全社をあげて代理店とともに、今後も一日も早い保険金の支払いに向けた取組みを進めていきます。

8月20日(水)(事故発生日)

罹災状況・地域の把握

- 09:30 災害対策室設置
- 11:00 状況把握のため、現場視察隊を結成
- 14:00 災害対策室運営強化のため、本社からの応援が決定
- 16:30 現場視察から被害の大きい地域が八木3・4・6・7・8丁目、緑井6・7・8丁目、可部東5・6丁目であることを確認
- 18:00 被災地域の該当契約から、被災の可能性がある契約931件を抽出



8月21日(木)~22日(金)

損害調査方針・体制の確立

- ・被災の可能性がある931件について
8月23日(土)からお見舞い・訪問の実施を決定
- ・実施に向けて損害鑑定人約20名を確保



災害調査時の様子

8月23日(土)~

電話・訪問によるお見舞い 損害調査の実施

- ・作業着などの備品および損害鑑定人と同行する現場訪問要員を確保
- ・地区ごとに現場訪問を開始
- ・電話によるお見舞いと損害有無確認を実施
- ・代理店による被災地域契約の損害有無の確認実施



中国保険金サービス第一部
広島火災新種保険金サービス課の様子

保険金のお支払い完了状況

2014年9月末時点

88.0%

2015年3月末時点

99.1%

被災したお客さまから寄せられた感謝の声

- 今回の災害に際し、こちらから連絡するまでもなく貴社の方から出向いてくださいました。迅速な対応に大変感謝しております。心強かったです。本当にありがとうございました。
- 今回は土砂災害で床が浸水し途方にくれていたのですが、対応してくれた方皆親切でとても安心しました。ありがとうございました。保険金はどうこうでは無く言葉がうれしかったです。
- 今回の大規模な災害にも関わらず、早期に対応をしてくださり、助かりました。また、調査を終えてからの保険金の支払いまでの期間が予想以上に早くて驚きました。お世話になりました。

2014年9月末時点に寄せられた広島土砂災害における「保険金のお支払いに関する総合満足度」は87.8%※と非常に高い評価をいただきました。
※火災保険分野における「保険金のお支払いに関する総合満足度」の当社平均は81.2%です。(2014年度9月末時点)

中国保険金サービス第一部広島火災新種保険金サービス課 対応者の想い

広島市内での災害であり、朝ニュースを見た時は大きな衝撃を受けましたが、同時に被災されたお客さまへ早く保険金を届けなければと強く想い業務にあたりました。

事故の連絡をいただいた方はもちろんのこと、被災地域に所在し、まだ連絡をいただいているお客さまに対しても、こちらから電話や現場訪問などによるアプローチを行い、早期の保険金のお支払いに全力を注ぎました。お電話や訪問先で「心配してくれてありがとう」「助かった」と多くの感謝のお言葉をいただき、我々の仕事の本質を再認識しました。



広島火災新種保険金サービス課
課長 久保田 芳史

広島土砂災害の当日、私は最も被害の大きかった地区を訪れ、見たことのない風景や変わり果てた町に大きなショックを受けました。数日後、ご被害の有無を確認するために再び現地を訪れて、ご連絡をいただいているお客さまを訪問しました。

最初は怪訝な表情をされたお客さまが、お伺いした趣旨を説明するとすぐに驚きの表情を浮かべられ、感謝の言葉を述べられました。お客さまの期待に沿うことができたのではないかと感じた瞬間です。保険という商品を形あるものにする我々の仕事の意義を、大きな責任とともに実感しました。



広島火災新種保険金サービス課
森口 敏喜

「被災されたお客さまに一刻も早く保険金をお届けしてお役に立てていただきたい」との想いのもと、約1,000件近くある被災地内の全契約の確認と地図への落とし込み作業を全員が声を掛け合って協力し、社員・代理店が一丸となって取り組みました。

その結果、災害発生3日後の土曜日には、被災地内のお客さま全員へお見舞いのお電話と訪問実施に着手することができました。連絡がとれたお客さまから安心と感謝の言葉をいただき、我々の使命はお客さまにいち早く安心を届けることであるとの想いを強く実感しました。



広島火災新種保険金サービス課
宮内 房枝