

「お客さまの安心・安全・健康に資する、 最高品質の商品・サービスのご提供」を目指して

日頃より、皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨今、日本各地に台風・豪雨などが相次ぎ、甚大な災害をもたらしています。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。さらに、世界中で新型コロナウイルスが猛威をふるっております。罹患された皆さま、また、困難な状況におられる皆さまに心よりお見舞い申し上げるとともに、自身の生命が危険にさらされる過酷な環境下で、ご尽力されている医療従事者の皆さまに心から敬意を表します。

当社は「最もお客さまに支持される損害保険会社」の実現を目指し、2016年度から中期経営計画に取り組んでまいりました。中期経営計画の最終年度となる本年度もこれまで以上に徹底したお客さま視点に基づき、商品・サービスの品質向上に努めております。

本白書は、お客さまの声を起点とした商品・サービスの改善状況をお伝えし、ご理解いただくことを目的に、2007年度から毎年発行しています。また、今年度は当社が公表している「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み全般についても掲載するなど、さらなる情報の充実を図っております。

具体的な取組みとしては、2020年3月にコールセンターにおいて、お問い合わせのお客さまをお待たせしないよう、電話受付における人工知能(AI)を活用した音声認識自動応答システムを導入いたしました。また、保険金支払い部門においては、自動車の画像をAIが解析することで迅速なお支払いにつながる業界初のサービスを開始するなど、最先端のデジタル技術やビッグデータ解析技術を活用した新たなサービスの創造にチャレンジしています。さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により多くのお客さまから不安や悩みの声が寄せられていることを踏まえ、本年4月から期間限定で医師による無料の「オンライン医療相談サービス」をご提供しております。

デジタル技術の進化や新型コロナウイルスの影響により、急速に導入が進んだリモートワークや非対面コミュニケーションは、今後、お客さまの価値観や生活スタイルに大きな変化をもたらすことが予想されます。当社は、このような大きな環境変化にも的確に対応し、常にお客さまに寄り添い、お客さまの声を真摯に受け止め、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供し続けることで、社会に貢献してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2020年7月

損害保険ジャパン株式会社
取締役社長

西澤 敬二

