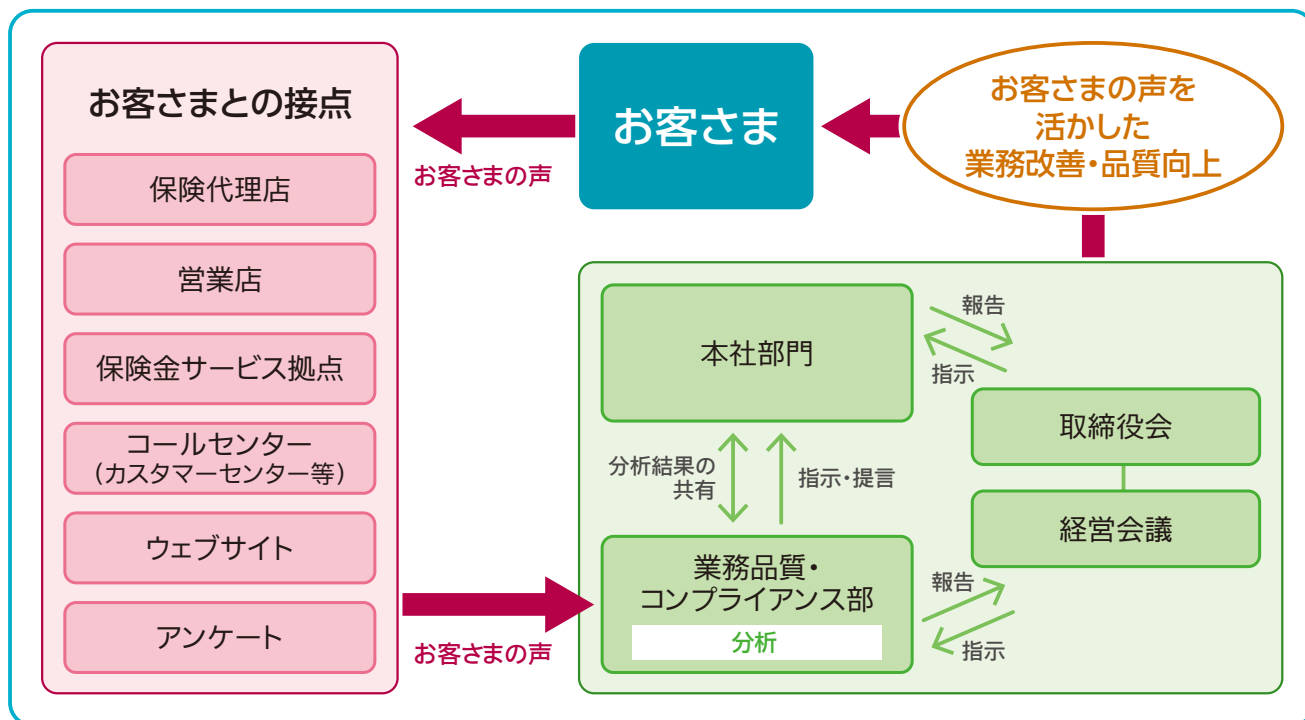


方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

「お客様の声」の対応管理態勢

1. お客様の声を活かす仕組み

当社は、お客さまから寄せられる「お客様の声」を経営に反映するため、「お客様の声」の傾向や内容を分析し、分析結果を本社部門で共有して、業務改善・品質向上につなげています。



声の受け止め

保険代理店、営業店、保険金サービス拠点（保険金支払い部門）、コールセンターなどを通して寄せられたお客さまからのご相談、お問い合わせ、ご要望、苦情、お褒め・感謝の言葉などの「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

原因分析 社内共有

「お客様の声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、お客様の声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を本社部門で共有しています。なお、お客様の声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。

業務改善 品質向上

特に重要な課題は、業務品質・コンプライアンス部が、本社所管部門に「再発防止・業務改善」に向けた指示をし、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

2. 苦情対応マネジメントシステム (ISO10002) 規格への適合宣言

苦情対応の国際規格である「ISO10002」※に準拠して、お客様の声対応管理態勢の継続的な改善・向上を図っています。

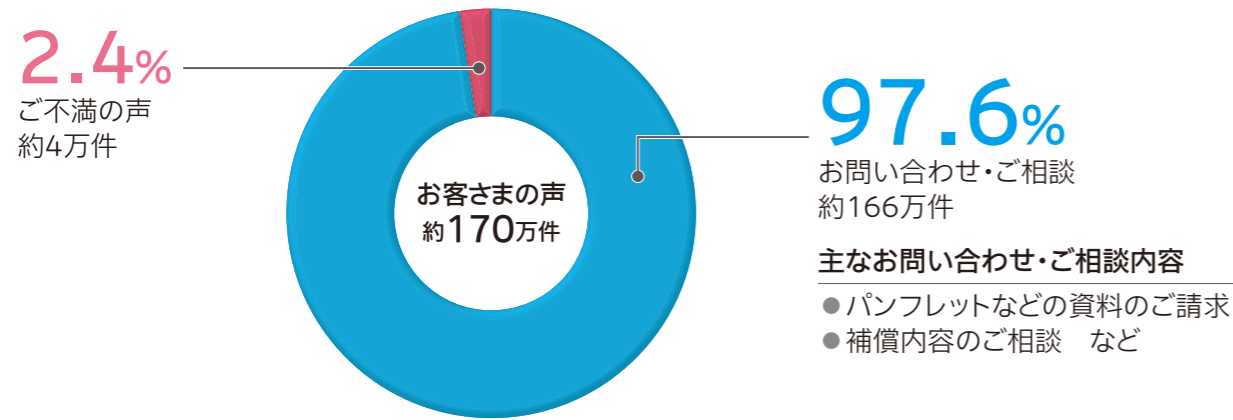
※国際標準化機構 (ISO) が制定した「苦情対応マネジメントシステム」に関する国際規格です。

方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

2019年度に寄せられたお客様の声

1. お客様の声内訳

2019年度に保険代理店・営業店・保険金サービス拠点・コールセンターなどを通じて当社に寄せられた「お客様の声」は、合計で約170万件でした。



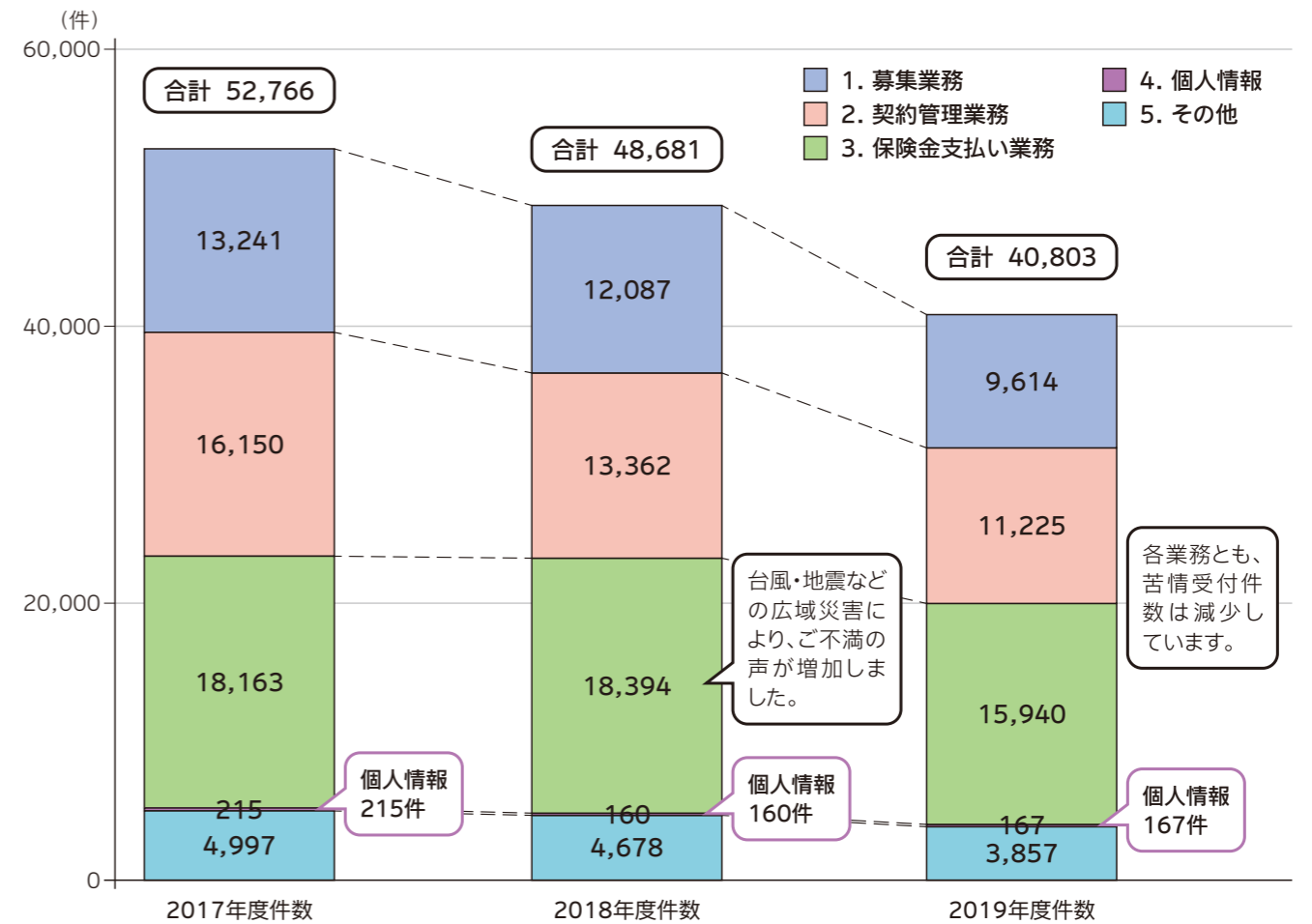
2. 2019年度 苦情の受付件数

項目	概要	受付件数	構成比
募集業務 当社保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	保険の補償内容や規定に関するもの	1,211	9,614 23.6%
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	878	
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	2,065	
	ご契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	2,617	
	ご契約の引受制限に関するもの	228	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	239	
	社員や保険代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,080	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	226	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,070	
契約管理業務 契約内容の変更手続きや 保険料支払いなどに 関するご不満	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	728	11,225 27.5%
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,315	
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,222	
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,129	
	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	39	
	社員や保険代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,141	
保険金支払い業務 事故の受付から 保険金支払いまでの 事故対応に関するご不満	上記以外のご契約の管理・保全に関するもの	1,651	15,940 39.1%
	保険金のお支払い金額に関するもの	2,490	
	保険金のお支払い手続きにおける誤りや遅延に関するもの	9,208	
	保険金お支払いの判断に関するもの	1,079	
	社員や保険代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,563	
個人情報	上記以外の保険金お支払いに関するもの	1,600	167 0.4%
	お客様の個人情報に関するもの	167	
その他	上記以外のもの	3,857	9.5%
合計		40,803	

過去3年間のご不満の声推移

2017年度から2019年度にかけて「苦情」の推移をみると、次のような特徴があります。

- 苦情の全体件数は、各種取組みを進めた結果、3年連続で減少傾向にあります。
- 2016年5月の改正保険業法施行に伴い、保険契約時のご意向の把握や情報提供の徹底、保険代理店における募集品質向上の取組みなどを進めたことにより、契約・募集業務に関する苦情が減少しました。
- 2018年10月より業界初となるLINE事故受付を導入するとともに、自然災害発生時には、インターネットによる事故受付を積極的にご案内しています。これらの取組みの結果、2019年度は、台風や豪雨の被害が相次ぎましたが、「事故受付の電話が繋がらない」という声が大幅に減少しました。また、保険金支払い業務に関する苦情件数も減少しました。



方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

お客様からいただいた実際の声

- 保険代理店のさらなる業務品質の向上や人材育成を通じた担当者の事案対応力向上により、苦情は年々減少しているものの、依然としてお客様から苦情をいただいているのも事実です。お客様からいただいた苦情の一部をご紹介します。

1 募集業務に関する苦情

- 弁護士費用特約の付帯を希望して更改申込をしたのに、前年と同条件のまま更新されている。
- 火災保険更新の際、補償は前回契約と同水準となっていたが、保険料が上がっていた。内訳を見ると基本補償も地震保険も上がっていた。なぜ上がったのか説明してくれなかった。
- 満期が近づいているが、更新案内が届いていないし、保険代理店からも何の連絡もない。

2 契約管理業務に関する苦情

- 車の買い替えをしたので、保険の変更手続きと同時に、対物賠償保険の自己負担額を20万円から0円に変更したのに、変更されていない。
- 同居の子どもが運転することになったので、年齢条件を変更した。本来であれば、同時に運転者限定も変更しなければならないのに説明してくれなかった。

3 保険金支払い業務に関する苦情

- 事故の相手方が保険会社からの至急の連絡を希望していたが、保険会社から連絡がなく、文句を言われた。
- 事故時にフリーダイヤルが非常に繋がりにくく、対応に時間がかかった。

4 その他 新型コロナウイルスに関する苦情

- 訪問するときは、せめてマスクを着用してほしい。
- 新型コロナウイルスの関係なのか書類がなかなか届かなかったし、支払いまでに日数がかかった。

- 感謝のお言葉もいただいています。保険代理店と社員はお客様からの言葉を励みにこれからもお客様に安心をご提供し、頼られるパートナーとなれるよう努めてまいります。

【感謝のお言葉の一例】

- 外出先で自損事故を起こした際、レンタカー手配や保険での補償内容など細かく親切にアドバイスいただき安心だった。
- 駐車場で接触事故を起こした際の処理対応が、大変丁寧で安心できた。
- とても丁寧に説明してくれた。特約についても具体的に提案してくれ、安心できた。
- お客様の身になって、どのような保険が適しているのか、必要なかを考えてくれて、わかりやすく説明してもらえた。
- すでに手続き済みの契約内容の変更が必要になった。保険代理店は新型コロナウイルス対応で電話が通じず、案内に従い保険会社に電話し対応をお願いしたところ、保険代理店から改めて来期契約内容の用紙が送られてきて無事契約の継続ができ、安堵した。保険代理店と保険会社の連携のよさに感謝している。
- 新型コロナウイルス感染拡大の中でも通常通りの事故対応でとても安心感があり、大変感謝している。

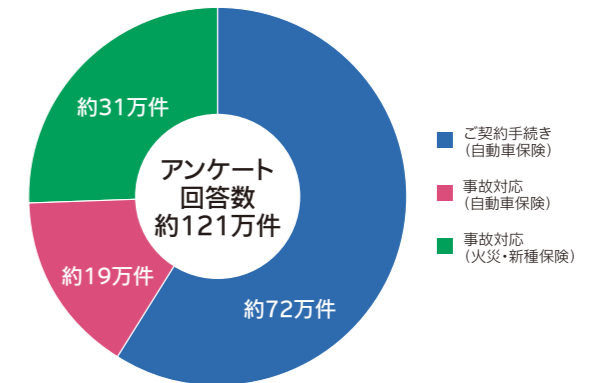
当社はこのようなお客様の声を真摯に受け止め、業務改善・品質向上につなげてまいります。

お客様アンケートの実施

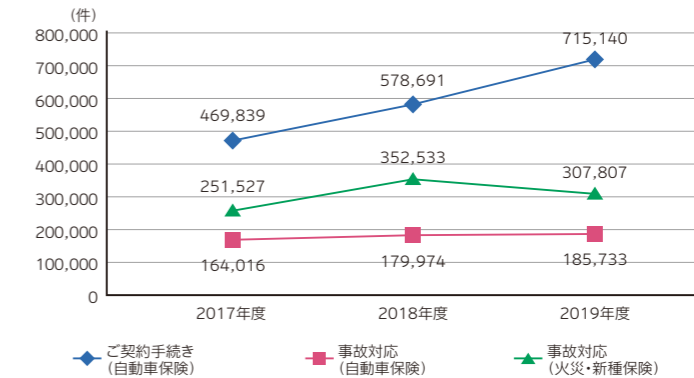
保険代理店による契約手続きや当社の事故対応サービスに関する「お客様アンケート」を実施しています。はがきやインターネット、LINE、SMS（ショートメールサービス）でお客様から回答をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。

回答数

アンケート	回答数
ご契約手続き(自動車保険)	715,140
事故対応(自動車保険)	185,733
事故対応(火災・新種保険)	307,807
合計	1,208,680



回答数推移



ご契約手続き(自動車保険)

事故対応(自動車保険)

業務改善の取組み

改善 1

【お客様の声】

コールセンターへ問い合わせをした際、音声案内にしたがい、問い合わせの内容に合った窓口の番号をプッシュする必要があります。担当オペレーターにつながるまでの時間をもっと短縮できないのでしょうか。

【改善内容】

電話受付におけるAIを使用した音声認識自動応答システムを、2020年3月に一部のお問い合わせ窓口を導入しました。お客様の発話内容からAIが用件を識別し、最適な窓口スムーズに振り分けるよう改善しました。

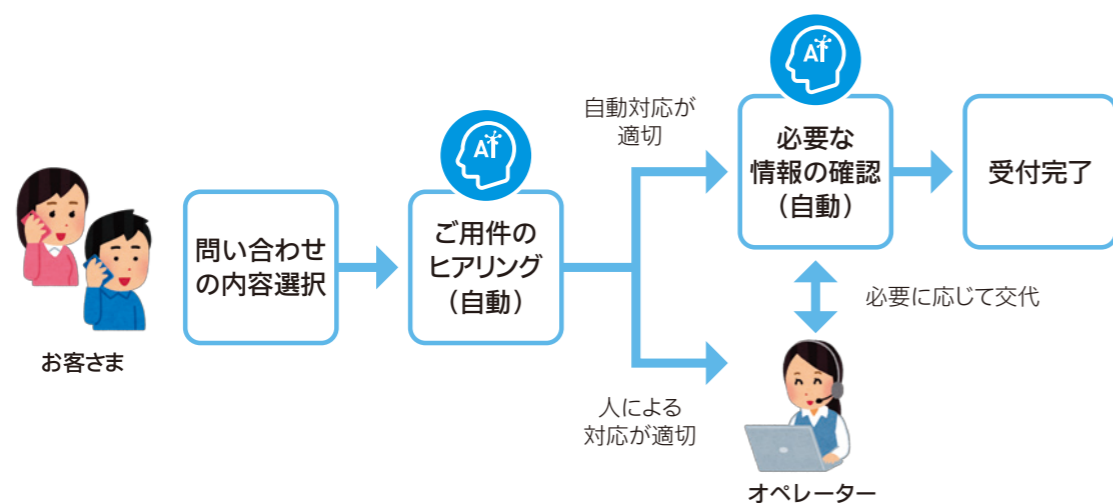
(1) 音声認識を利用した用件把握

お客様の発話内容からAIが用件を音声で認識することが可能となりました。例えば、お客様が「住所を変更したい」と発話いただくことで、本システムがお客様のご用件を認識します。

(2) ご用件に沿った手続きの自動受付

本システムがお客様の発話から、自動受付による対応がスムーズと判断した場合、お客様をお待たせすることなく、音声認識による自動受付を行います。人による対応が適切と判断した場合は、担当オペレーターにおつなぎいたします。

〈AIを使用した音声認識自動応答システムのイメージ〉



業務改善の取組み

改善 2

【お客様の声】

新・海外旅行保険【off! (オフ)】の契約時に、「告知事項」と「重要事項等説明書」について別々に確認を求められ、わずらわしいです。

【改善内容】

新・海外旅行保険【off! (オフ)】の契約サイトを2020年1月にリニューアルしました。従来、ケガや病気の治療状況といった「告知事項」に回答した後、別ページで「重要事項等説明書」の同意確認を行っていました。この度、「告知事項」と「重要事項等説明書」を1ページにまとめ、一括で承諾できるように「利便性」と「分かりやすさ」の向上を図りました。

サイトリニューアルにあたり、お客様からいただいた多数のご要望やインターネット・スマートフォン環境を踏まえ、お客様目線を最優先にした利便性の高いサイトとしました。画面デザインについては、ユーザーテストを徹底して行うことで、見た目・操作性などの改善を行っており、さらなるお客様満足度の向上を目指しています。



改善 3

【お客様の声】

自動車保険のWeb証券を閲覧するには、損保ジャパンのマイページ*の登録を行う必要があります。もっと簡単に閲覧する方法はないのでしょうか。
※当社が運営するお客様向けインターネットサービス(個人のお客様対象)

【改善内容】

2020年4月から新たな閲覧方法を追加しました。契約内容確認はがき*に記載されたID(証券番号)・パスワードを、専用サイトに入力することで、より簡単にWeb証券を閲覧することが可能となりました。なお、今まで通りマイページからWeb証券を閲覧することも可能です。
※Web証券を選択した契約者へ契約締結後に送付されるはがきです。

〈閲覧方法〉



はがきに記載されたID(証券番号)・パスワードを入力してログイン

方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

業務改善の取組み

改善 4

【お客様の声】

「THE すまいの保険」のパンフレットの「個人賠償責任特約」に記載されている「別居の未婚の子」「親族」の定義がわかりません。

【改善内容】

「親族」について、パンフレットに用語の定義を記載しました。
「別居の未婚の子」については、個人賠償責任特約の約款(第1条 用語の定義)に記載している「未婚」について、分かりやすい表記へ改定を予定しています。

改善 5

【お客様の声】

ご契約のしおりの「弁護士費用特約(自動車事故限定型)」の記載内容について、自動車事故限定型であるにもかかわらず、「自動車事故などにより」と記載されており、自転車同士の事故などでも補償可能であるかのような誤認を与えます。

【改善内容】

2020年1月改定に伴い、「自動車事故により」と記載内容を修正しました。

社外モニター制度

お客さまにご提供している商品・サービスなどについて、消費生活の専門家である消費生活相談員の方々と毎月会議を開催しています。お客さま視点でさまざまなご意見をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。また、本制度を利用することで社員の「お客さま視点」のさらなる醸成にもつながっています。

2019年度実施回数：10回 議題：19件

主なテーマ

- 事故対応に関するご案内文書
- 事故対応に関する新サービス
- 契約内容のご案内文書
- 電話対応の品質向上
- 新たに提供する新サービス



社外モニター会議の風景



公益社団法人 全国消費生活相談員協会 武田 佳代子氏

社外モニター制度における会議では、商品・サービスについて率直な意見交換が行われています。何事もお客さまを最優先した熱意ある取組みに、感銘を受けることも少なくありません。新型コロナウイルスによる社会経済状況の変化、自然災害や事故など、多くの不安やリスクのなかで、安心・安全な生活が守れますよう、今後もより一層、消費者志向経営を率先する業務活動に期待しております。