

「お客さまの声白書 2021」に対する第三者意見



公益社団法人
全国消費生活相談員協会 理事長
増田 悦子 氏

新型コロナウイルス感染症の拡大という過去にない環境において、企業として大変ご苦労されたことと思います。しかし、今回の白書を拝見して、デジタル化が一層推進され、お客さまの利便性が高まったと思います。

緊急時、災害時は情報が錯そうして、普通の判断力を持った人も混乱し、脆弱な消費者になり消費者トラブルに遭遇しています。コロナ禍においても、必要な情報が必要な人に届きにくい状況にありました。行政以外の信頼できる情報発信元がどこなのかということは、平常時から知っておかなくてはならないと考えます。

その点、会員サイト「SOMPO Park」は、保険に関する情報だけでなく、防災、減災など、お客さまに役立つ情報を発信し、信頼できる発信元としてお客さまにとって有益なものとなっています。

また、改善事例として、クレジットカード以外のキャッシュレス支払いを導入したり、オンラインで手続きや問い合わせができるようにし、非対面による保険契約手続きの強化、AI、チャットボットの導入が実現されました。自宅にすることを要請され、社会全体がキャッシュレス化、デジタル化へ移行している時代に沿った対応だと思えます。

一方で、国は強力にデジタル化を推進していますが、消費者はいまだ備えが十分ではなく、情報の真偽のわかりにくいインターネット情報に混乱し、オンライン手続き等においては、デジタルサポートは不可欠です。

デジタルツールを活用するにあたって、お客さまのデジタルの適合性判断が求められる時代となっています。高齢者や障がい者への配慮はもちろん、そうではないお客さまに対しても、個別の事情を把握した上での対応を引き続きお願いいたします。

また、苦情の件数や具体的事例が示されていますが、それは、企業としてマイナスイメージになるのではなく、苦情を苦情としてしっかり受け止める体制にあることを、消費者が知る機会になります。

そして、企業の評価は消費者に接する社員一人ひとりの対応が大きく影響します。「徹底してお客さまの立場で考える」という企業風土を醸成することを企業として推進することは大変素晴らしいことですが、社員一人ひとりが、毎日の業務に反映できるかどうかがとても重要と考えます。そのための仕組みとして、「お客さま視点」について考えるセミナーの実施に加え、オンライン企業内大学「損保ジャパン大学」が設立されました。経営陣と社員が直接対話できる座談会が開催され、企業の使命を果たすために必要な学びを全社員がいつでもどこでもできるものとなっています。2021年に社員一人ひとりが「徹底してお客さまの立場で考える」ことは、企業利益に反するものではなく相乗効果があることと納得し、それぞれの業務に反映できるよう、継続、発展させていただくことを期待しています。

〈公益社団法人〉全国消費生活相談員協会

1977年に全国で初めての消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足。その後1987年に経済企画庁（現在は消費者庁）所管の「社団法人 全国消費生活相談員協会」として許可を受け、2012年に「公益社団法人 全国消費生活相談員協会」となっています。また、2007年11月には、内閣総理大臣から「適格消費者団体」として認定を受けています。