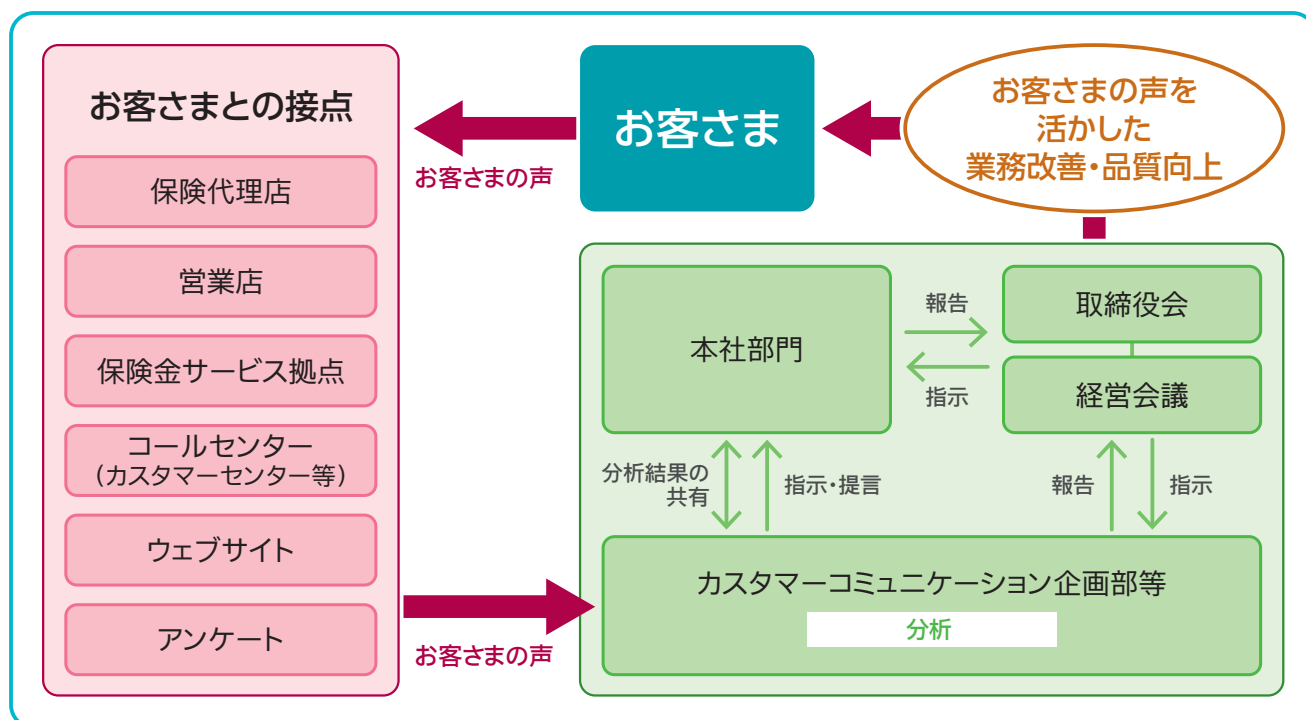


方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

「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、ご不満、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、顧客コミュニケーション企画部等が、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

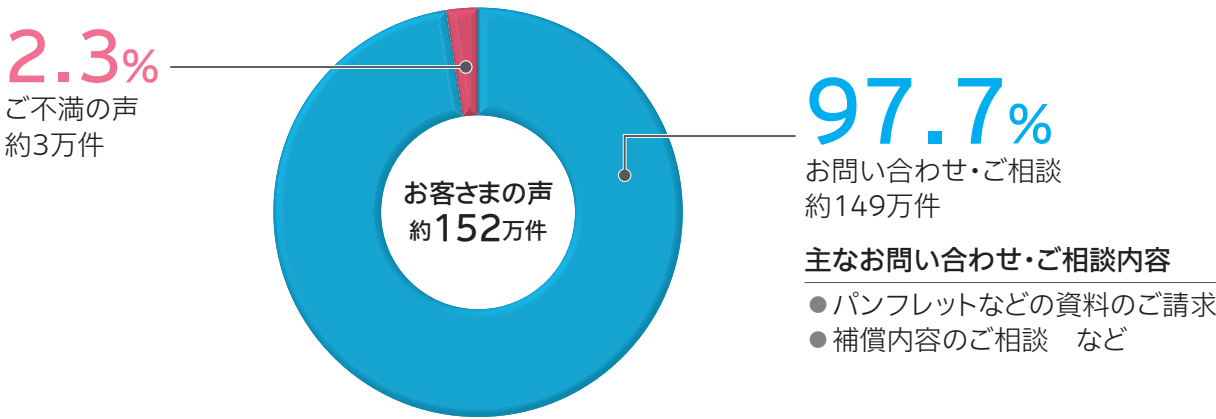
苦情対応の国際規格である「ISO10002」※に準拠して、お客様の声対応管理態勢の継続的な改善・向上を図っています。

※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。

2020年度に寄せられたお客様の声

1. お客様の声内訳

2020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152万件でした。



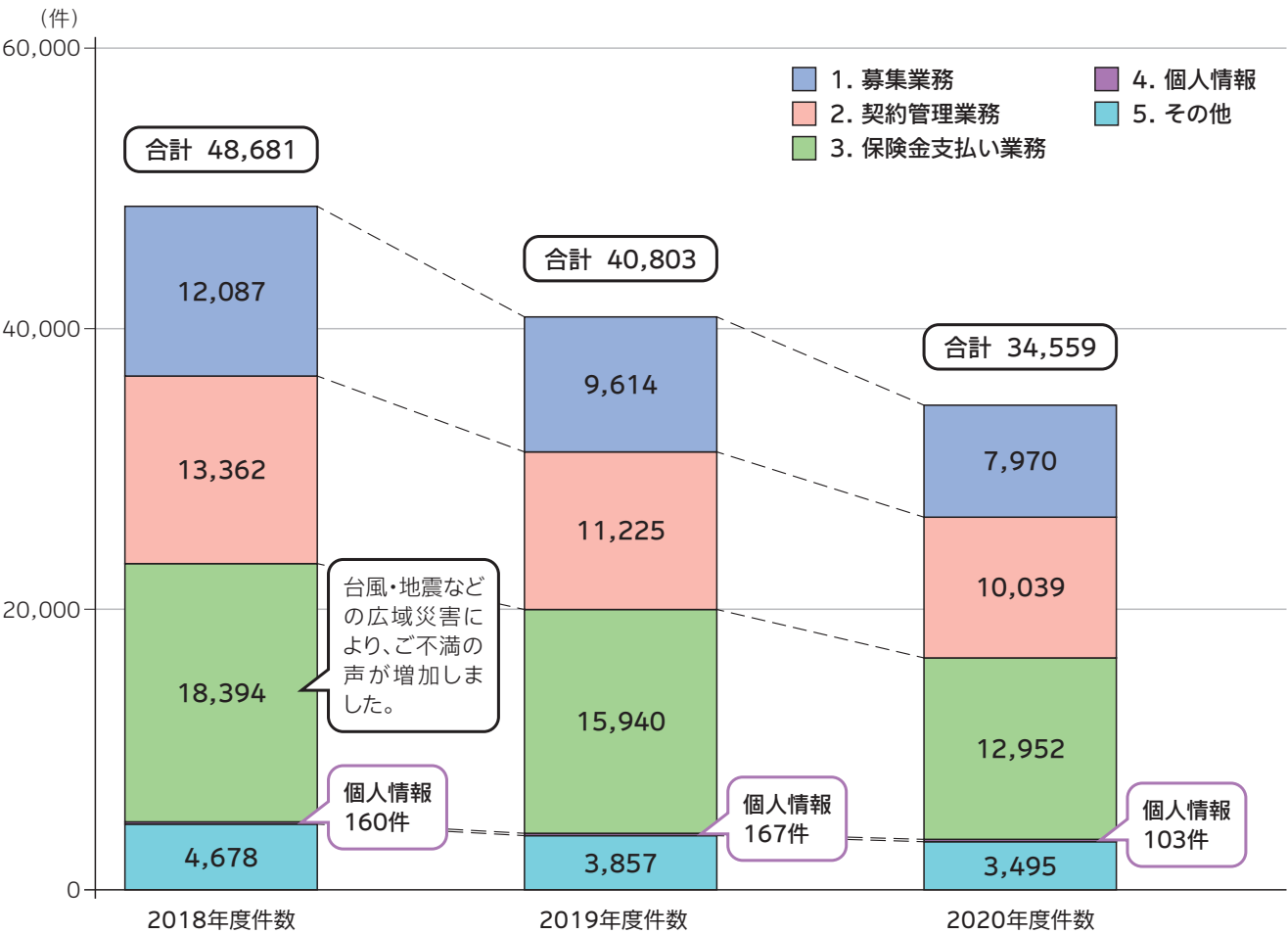
2. 2020年度 ご不満の声の受付件数

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	817	7,970 23.1%
	ご契約の更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	794	
	ご契約の勧誘方法やご契約手続きに関するもの	1,576	
	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	2,310	
	ご契約の引受制限に関するもの	208	
	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	224	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	425	
	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	274	
	上記以外のご契約の手続きに関するもの	1,342	
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	576	10,039 29.0%
	保険料の支払い方法(口座振替など)に関するもの	1,187	
	ご契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,917	
	ご契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2,614	
	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	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	970	
	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	1,736	
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	保険金のお支払い金額に関するもの	2,088	12,952 37.5%
	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	7,044	
	保険金お支払いの判断に関するもの	1,181	
	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,078	
	上記以外の保険金お支払いに関するもの	1,561	
個人情報	誤送付に関するもの	22	103 0.3%
	本人の許可なく第三者への情報漏洩	15	
	上記以外の個人情報に関するもの	66	
その他	上記以外のもの	3,495	10.1%
合計		34,559	100.0%

過去3年間のご不満の声推移

2018年度から2020年度にかけて「ご不満の声」の推移をみると、次のような特徴があります。

- 2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による、営業時間縮小に伴う対応遅延等に関するご不満がありました。しかし、全体件数は、各種取組みを進めた結果、3年連続で減少しています。
- 2016年5月の改正保険業法施行以降、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等を継続して進めたことにより、契約・募集行為に関するご不満が減少しました。
- 2020年度も、台風や豪雨、地震等の自然災害が相次いで発生しました。「事故連絡の電話が繋がらない」というお客様の不安を軽減するために、電話以外にも、お客様のご都合に合わせて、LINEやインターネットによる連絡方法をお選びいただけることを積極的にご案内しました。また、保険金支払いの各業務を業務内容に応じて集中または各地区に分散させることで迅速な対応を進めた結果、保険金支払いに関するご不満も減少しました。



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対応力向上により、ご不満の声は年々減少しているものの、依然としてお客さまからお寄せいただいているのも事実です。
お客さまからいただいたご不満の声の一部をご紹介します。

1 募集業務に関するご不満

- 火災保険の契約時に特約の説明をしてもらい付帯を希望した。届いた証券を見ると付帯されていなかった。
- 自動車保険の補償内容を見直し、いくつか条件を変更したが、希望していない特約が付帯されていた。

2 契約管理業務に関するご不満

- 別居の親族が運転できるように契約内容の変更をお願いし手続きしたが、運転者が限定されたままだった。
- 手続き時に聞いていた保険料の引き落とし月と実際に引き落とされた月が違った。

3 保険金支払い業務に関するご不満

- 事故の受付をもらった時に、書類が届くまでの目安を教えてもらったが、まだ届かない。
- 事故の相手方の修理額が決まり次第連絡すると言われていたが、まだ連絡がない。

4 新型コロナウイルスに関するご不満

- 「新型コロナウイルス感染症に伴う特別措置」で保険料の支払いが猶予される期間の説明をしてもらえなかった。
- 保険金支払いに関する書類を送ったが、連絡がないので問い合わせた。「出社人数が少なく時間をいただいている、順番にやっている」と言われた。

- 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さまからの言葉を励みにこれからもお客さまに安心をご提供し、頼られるパートナーとなれるよう努めてまいります。

【アンケートに寄せられた感謝の声の一例】

- 今回ライフスタイルの変化に伴い、保険内容の変更が必要だったが、現在の生活にあったものを提案していただいた。丁寧な説明で、納得して更新することができた。
- 新型コロナウイルス感染症拡大によるテレワーク中でも、メールや電話等で迅速に対応していただいた。
- 深夜に車のトラブルで困っていたところ、ロードサービスを思い出して連絡した。「大丈夫ですか?」と気遣っていただき安心した。

【カスタマーセンターに寄せられた感謝の声の一例】

- 私の母に電話してほしいという依頼にも快く対応してもらった。母も電話をくれた人が大変良い方で驚いたと言っており、丁寧に対応してもらい感謝している。
- こちらの意向を丁寧に聞いて一番良い方法を選択できるようにしてくれた対応が素晴らしい。安心して話すことができた。
- 顧客の心配ごとや困りごとに丁寧に対応する姿勢にとても好感が持てた。

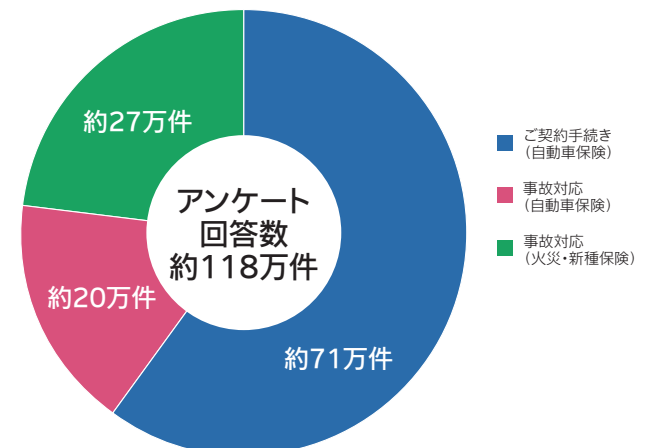
当社はこのようなお客さまの声を真摯に受け止め、業務改善・品質向上につなげてまいります。

お客さまアンケートの実施

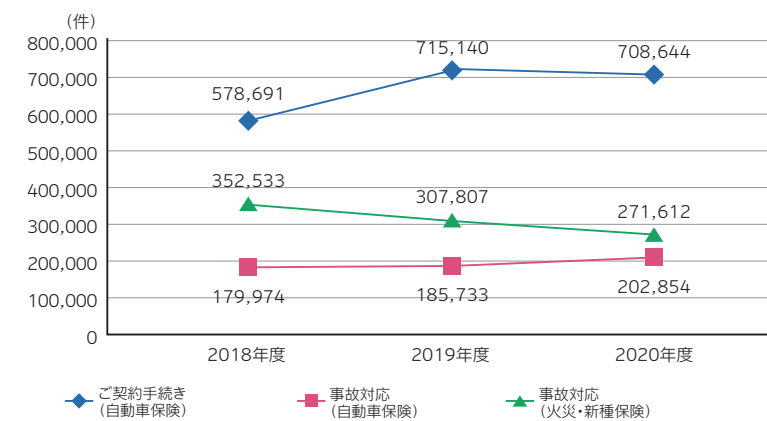
保険代理店による契約手続きや当社の事故対応サービスに関する「お客さまアンケート」を実施しています。はがきやインターネット、LINE、SMS（ショートメッセージサービス）でお客さまから回答をいただき、業務改善・品質向上に活かしています。

回答数

アンケート	回答数
ご契約手続き（自動車保険）	708,644
事故対応（自動車保険）	202,854
事故対応（火災・新種保険）	271,612
合計	1,183,110



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

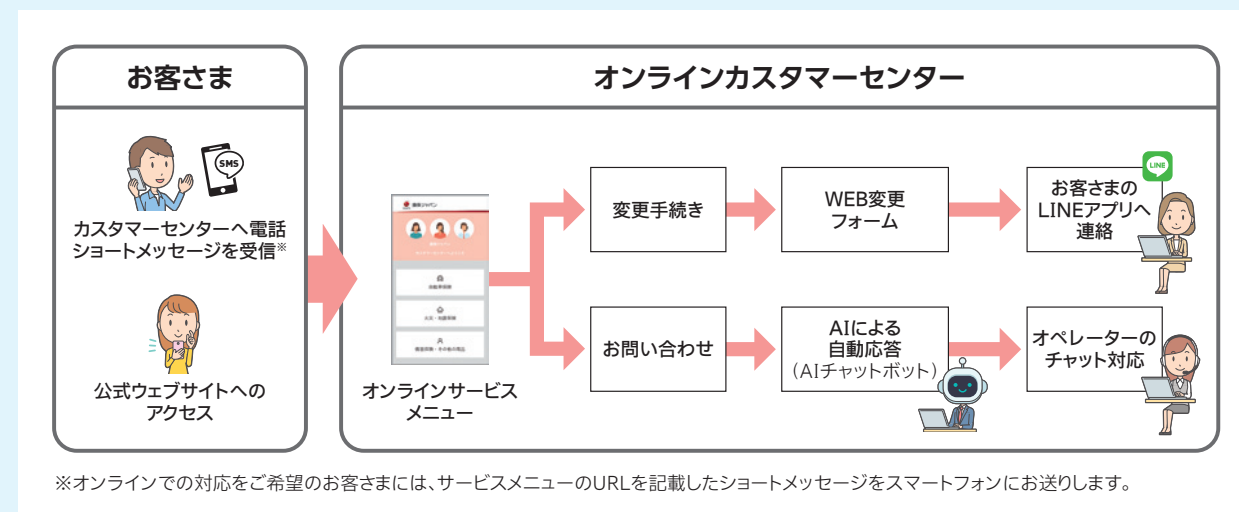
【お客様の声】

電話でなく、インターネットなどオンラインで手続きや問い合わせができないでしょうか。

【改善内容】

オンライン上で契約内容の主な変更手続きやお問い合わせが完結できる「オンラインカスタマーセンター」を2021年1月に開設しました。

〈オンラインカスタマーセンターのイメージ〉



（１）WEB変更フォームでの変更受付、LINEへのご連絡

主な変更手続きについて、WEB変更フォームで受付できるよう改善を行いました。また受付後に当社からお客様への追加確認が必要な場合も、LINEアプリを通じてご連絡する仕組みを導入し、これらによりオンライン上で主な変更手続きを完結いただけるようになりました。

（２）AIチャットボット（自動応答）およびオペレーターによるチャットでのお問い合わせ対応

公式ウェブサイト上のAIによる自動応答サービス（AIチャットボット）を設置するとともに、AIチャットボットでの回答が不十分な場合はAIに代わりオペレーターがチャット上で対応するサービスを開始しました。

業務改善の取組み

改善
2

【お客様の声】

保険料をキャッシュレス（クレジットカード以外）で支払いたい。

【改善内容】

お客様のお手持ちのスマートフォンにより保険料決済を行うサービスを開始しました。保険代理店から提示されたQRコードを読み込む、またはメール送信されたURLをクリックし、お支払い方法の選択画面で決済サービスを選択します。各決済サービスサイトへ自動遷移しますので、支払い手続きを完了いただけます。



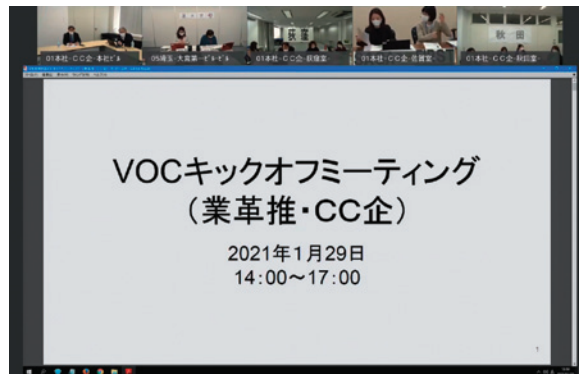
方針 2 お客様の声を経営に活かす取組み

VOC (Voice of Customer) ミーティングの実施

当社のカスタマーセンターに入る具体的な「お客様の声」を当社の品質向上に反映することを目的に、本社部門とカスタマーセンター部門がミーティングを開催しました。

年間約150万件のお問合せをいただくカスタマーセンターの職員が、実際に寄せられたお客様の声から気付いたことについて、商品・サービスの開発や改善を行う本社部門に提案を行い、具体的な改善策を協議しました。

本ミーティングでの提案が改善に繋がった事例もあり、今後も開催を継続し、徹底してお客様の立場で考えることを続けていきます。



社外モニター制度

お客様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会議を開催しています。お客様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「お客様視点」のさらなる醸成にもつながっています。

2020年度実施回数：9回 議題：14件

主な
テー
マ

- 事故対応時の新たなサービス
- 新たな契約募集スキーム
- 契約募集関連ツールの操作性向上
- 公式ウェブサイト苦情受付窓口等の表示
- パンフレット



〈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 田浦 道子氏

社外モニター会議では毎回活発な意見交換が行われ、消費者の視点から時には厳しい指摘をさせていただきますが、意見を受け止め品質向上に役立てようという担当の方々の強い思いをいつも感じます。自然災害の増加や新型コロナウイルス感染症の流行、デジタル化の進展に伴う生活環境の変化など刻々と変わっていく社会状況にあって、お客様の「保険に入っていてよかった」との声を支えに、消費者重視の事業活動を更に展開されるよう期待しています。

〔本制度を利用した社員の感想〕

- 普段当然と思って違和感なく感じていたことを消費者視点でご意見をいただきました。(企画部門)
- 自分たちでは思いつかない問題点、解決策を具体的に提示いただきました。(企画部門)
- 消費者の立場で感じる疑問点を率直に伺えました。(商品開発部門)
- 世の中の動向を踏まえたお客様視点でのご意見をいただきました。(企画部門)
- 見た目には何の問題もなさそうなウェブサイトでも、無駄が多いことを指摘いただき、大変参考になりました。当課は、全国で使用するパンフレットを作成する部署なので、作成する際には今回いただいたご意見を役立てていきます。(営業部門)