

お客様の声に応える取り組み

当社では、「お客様の声対応方針」に沿って、お客さまとの接点における品質向上を実現していくために、お客さまアンケートや社外の専門家の声を聞く仕組みを作り、商品・サービスの改善に努めています。

保険募集活動から保険金支払業務に至るまで、幅広くお客さまの声を聞く相談窓口を設置し、年間約73万件の各種相談・苦情等への対応を行っています。これらお客さま相談窓口の充実をはじめとして、お客さまの声が迅速かつ確実に経営および関係各部に報告される態勢を構築しています。

また、2007年7月に国内の保険会社で初めて、国際規格「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、PDCAサイクルに沿って適切に運営しています。お客さまの声を基点とした自主的な改善活動（PDCAサイクル）の定着を図るために、年間取組計画を策定し、お客さま満足度の向上に取り組んでいます。

お客様の声の受付状況

お客さまデスク

お客さまデスクでは、商品や契約手続に関する一般的なお問い合わせ、ご相談や苦情に、迅速かつ的確に対応しています。また、東京・神戸・札幌の3拠点に設置し、いずれかの拠点で機能が停止した場合にも、相互にバックアップできる体制としています。



0120-632-277 (無料)

電話受付時間 9:00～20:00（平日）
9:00～17:00（土日祝）

※年末年始は除きます。
（無料電話番号は保険証券や自動車保険のパンフレット等に掲載しています。）

保険金支払相談デスク

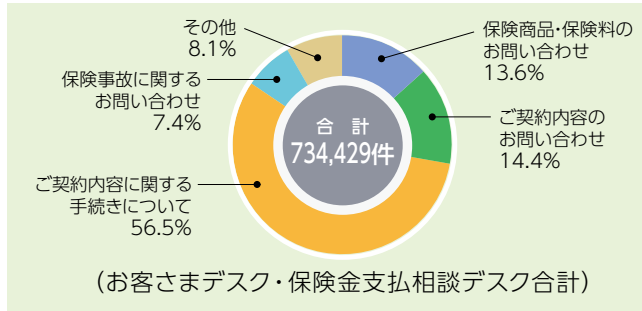
保険金のお支払いに関する一般的なお問い合わせやご相談、苦情を承る窓口であり、専門のスタッフが親切・丁寧に対応しています。



0120-288-861 (無料)

電話受付時間 9:00～17:00（平日）
※年末年始・土日祝日は除きます。

【お客さまからのお問い合わせ・ご相談内容】（2015年4月～2016年3月末）

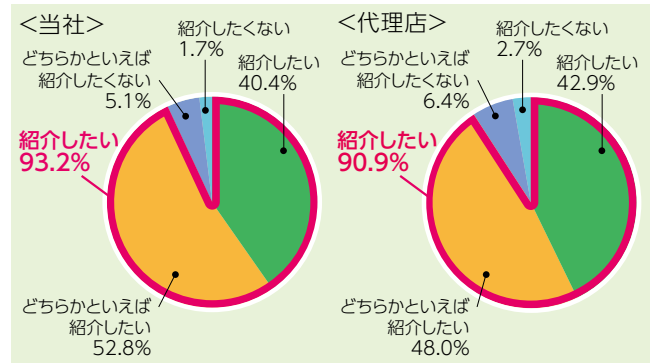


お客さまへのアンケート

お客さまの期待やニーズを積極的に把握し、品質向上につなげるため、ご契約いただいたお客さまや保険金をお支払いしたお客さまを対象に「お客さまアンケート」を実施しています。

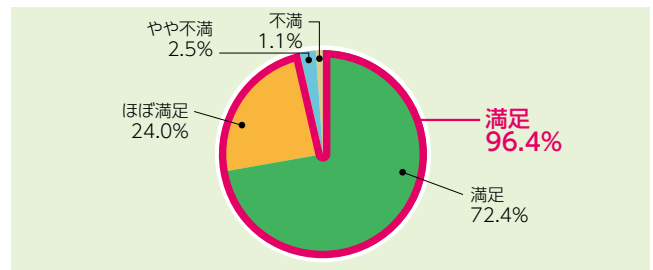
当社および当社代理店を周囲の方へご紹介いただける「推奨度」や当社の事故対応全般に対する「満足度」等を指標として定め、お客さまの声を基点とした商品・サービスの品質向上に取り組む、信頼の獲得に努めています。

【周囲の方への紹介の可能性（推奨度）】（注）（2015年4月～2016年3月末）



（注）「家族や知人等から保険加入を相談された場合に当社または代理店を紹介したいと思われませんか？」という質問

【事故対応全般に対する満足度】（2015年4月～2016年3月末）



社外専門家の意見の聴取・活用態勢について （社外有識者とのミーティング）

社外専門家から、お客さまの保護や利便性向上に関するアドバイスを受けています。専門家の意見は経営にも報告され、品質の向上に活かしています。

お客様の声(苦情)の受付状況

当社では、お客様の声を「お客様から寄せられたすべての声(問い合わせ・相談・要望・苦情・紛争・おほめ・感謝など)」としており、そのうち、お客様の声(苦情)は「お客様からの不満足の表明」と定義しています。

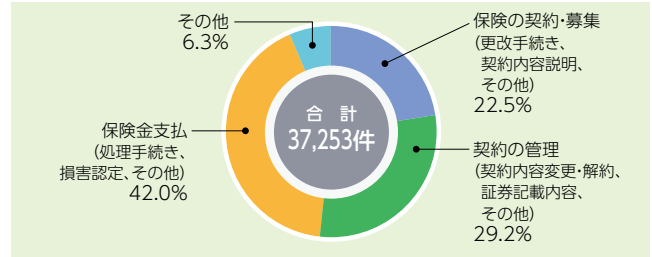
お客様の声(苦情)についての基本姿勢

- お客様から寄せられたすべてのお客様の声(苦情)に対して、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様の立場を踏まえた解決を目指します。
- お客様の声(苦情)に関する情報は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するための重要な情報である」と認識します。
- お客様の声(苦情)対応に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

お客様の声(苦情)の概況

2015年度のお客様の声(苦情)の受付状況と、その主な内容は以下のとおりです。

【お客様の声(苦情)の受付状況と主な内容】(2015年4月～2016年3月末)



お客様の声対応に関する全社取組計画

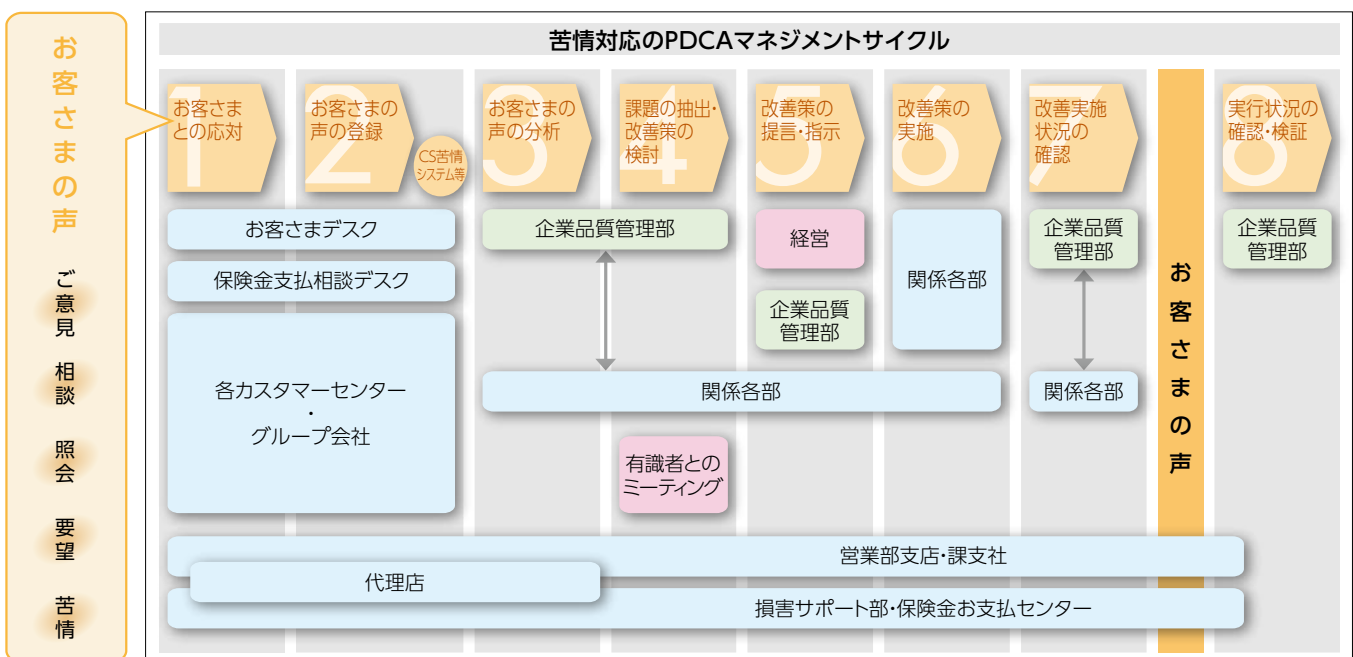
当社は、お客様の信頼を獲得するため、お客様の声をもとに、商品・サービスの品質向上に取り組んでいます。また、お客様の声に対応していくため、右記実行策を策定し、「遵守すべき品質」「当然品質」のさらなる徹底と「感動品質」の追求に向けた活動強化に努めています。

<実行策>

- 社員・代理店がお客様の声を受け止め、自らの日常行動を振り返ることで、社員・代理店に起因する苦情(重点苦情)を削減する。
- 社員・代理店がお客様の期待を把握し、品質向上につながる取り組みを実践することで、お客様アンケートの「会社推奨度、代理店推奨度、事故対応満足度」の向上を図る。
- お客様の声进行分析し、環境変化や技術進展等を踏まえた業務改善に取り組み、「お客様第一」による付加価値の高い商品・サービスを提供する。

お客様の声を反映して改善するフロー

最高品質の商品・サービスを提供し続けるという「お客様への責任」を果たすために、お客様をはじめとする多くの方々の意見を業務に反映させる態勢を構築しています。



【お客様の声をもとにした業務改善事例】

	お客様の声	対応
新商品	友人の車を借りて運転する場合に、1日からでも加入できる自動車保険はないのか？	家族や友人の車を借りて運転する方を対象にした、24時間単位で加入できる「1DAY保険」の販売を開始しました。
	賃貸経営するアパート内での高齢者の孤独死が心配。単身の高齢者にも安心して戸室を貸し出せる家主向けの保険はないのか？	賃貸住宅内での死亡事故により、賃貸住宅オーナーが被る家賃収入の損失や諸費用を補償する特約(家主費用特約)を、「GK すまいの保険」に新設しました。
お客様向けのご案内	満期案内の書類がたくさん送られてくるが、紙の無駄ではないか？	自動車保険に加入するお客様を対象に、書面の満期案内に代えて、Web上からご覧いただける「eco満期案内」サービスの提供を開始しました。
	運転中に鹿とぶつかった場合、車両保険の支払対象となるかわからない。	自動車保険のパンフレットに記載されている、車両保険の支払対象となる主な事故例に「動物との衝突・接触」を追加しました。
保険金請求に関する手続き	事故現場の写真をスマートフォンで撮ったが、印刷して送るのに手間がかかるため、何とかならないか。	「お客様Webサービス」、「スマ保」(スマートフォン利用者向けアプリ)から、お客様が撮影した損害物の画像や事故発生時の動画を、支払担当者に送信できるようにしました。
各種お手続き	@シリーズ(「@ごるふ」、「@さいくる」等のインターネット専用保険)を申し込む際、入力する項目が多くて手間がかかる。	一度ご契約いただいたお客様がID・パスワードを入力すると、自動で登録情報が反映されるようになり、手続きが簡単になりました。

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

そんぽADRセンター

当社は、保険業法にもとづく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人 日本損害保険協会(以下「損保協会」)と手続実施基本契約を締結しています。

損保協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808

受付時間:月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く)の午前9時15分～午後5時

※IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

名称	所在地	直通電話
そんぽADRセンター北海道	北海道(札幌市)	011-351-1031
そんぽADRセンター東北	宮城県(仙台市)	022-745-1171
そんぽADRセンター東京	東京都(千代田区)	03-4332-5241
そんぽADRセンター北陸	石川県(金沢市)	076-203-8581
そんぽADRセンター中部	愛知県(名古屋市)	052-308-3081
そんぽADRセンター近畿	大阪府(大阪市)	06-7634-2321
そんぽADRセンター中国	広島県(広島市)	082-553-5201
そんぽADRセンター四国	香川県(高松市)	087-883-1031
そんぽADRセンター九州	福岡県(福岡市)	092-235-1761
そんぽADRセンター沖縄	沖縄県(那覇市)	098-993-5951

詳しくは、損保協会のホームページをご覧ください。

(<http://www.sonpo.or.jp/>)

「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ的確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)をご参照ください。

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談・和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11ヵ所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ(<http://www.jcstad.or.jp/>)をご参照ください。