

「お客さま第一の業務運営」に関する取組状況について

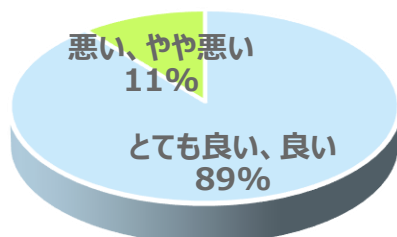
1. お客さまに寄り添った事故対応

保険金お支払いアンケート ■ 満足度指標 ■

当社は、保険金をお支払いしたお客さまにアンケートを一定の期間で実施し、顧客満足度の指標化および事故対応のサービス向上に役立てています。

2018年度の結果は、以下の通り概ね良好な評価をいただきました。

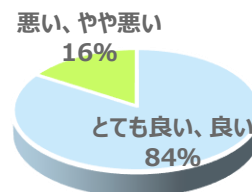
全体満足度



全体における満足度は、89%のお客さまから「とても良い、良い」との評価をいただきました。

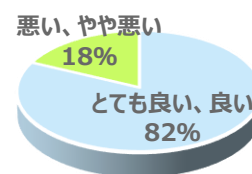
初期対応

「事故受付時の説明は分かりやすかったですか？」



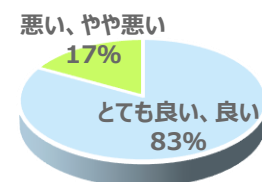
途中経過

「途中経過の連絡は適時・適切にありましたか？」



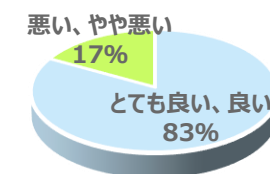
請求書類

「保険金請求書の記入は分かりやすかったですか？」

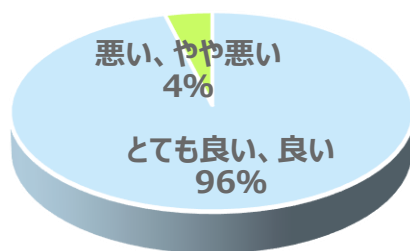


支払期間

「支払い完了までの期間は早かったですか？」



大規模災害（水害）時の満足度



大規模災害（水害）時における満足度は、96%のお客さまから「とても良い、良い」との高い評価をいただきました。

お客さまからの主な感謝の声

「真摯な対応をしていただき、ありがとうございました」

「担当の方の対応が的確で迅速であったので、とても気分が良かったです」

「保険金請求の不安を解消していただき、本当に感謝しています」

*とりわけ西日本豪雨時では感謝の声を多数いただき、迅速かつ丁寧な事故対応が高く評価されました。

2.お客さまの声を活かした改善事例

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いしており、2018年度は17,302件のお客さまの声を受付しました。また、いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応して業務品質の向上に活かしており、お客さまの声に基づき以下の業務改善を実施しています。

お客さまの声	改善事例
地震による損害を補償する商品を作って欲しい。	入居物件が大規模半壊以上となった場合に、一律30万円をお支払いする「地震災害一時金特約」を開発しました。
シェアハウスの共同使用部分（キッチン、バス、トイレ等）を壊してしまった場合の家主への賠償損害も補償して欲しい。	シェアハウスで共同使用するキッチン、バス、トイレ、洗面所、洗濯室、居間および食堂を補償対象に追加しました。（借家人賠償責任保険）
スマートフォンで契約手続きを行いたいが、文字が小さく使いにくい。スマートフォンでも使いやすくして欲しい。	パソコン使用を前提としていた画面を改修し、マルチデバイス対応することで、スマートフォンやタブレットでも見やすく、使いやすいものにしました。
保険契約の説明文は文字が多くて読みにくいので、読みやすいよう改善して欲しい。	「パンフレット」「重要事項説明書」「約款・特約」を一つにまとめた保険募集帳票の全体デザインを見直すとともに、幅広い世代の方が読みやすい文字を使用するなど、募集文書を改善しました。

3.お客さまのニーズに応えるサービス・安心の提供

当社は、多様化するお客さまのニーズに合った優良なサービス・安心を提供しています。

お客さま専用サイト（マイページ）のご提供

ご加入のお手続きや、ご契約内容の確認、電子領収証の印刷[※]（※一部制限があります）が可能なお客さま専用サイトをご用意しています。

事故受付ハガキ・事故対応完了ハガキのご送付

事故受付時と保険金お支払い完了時それぞれに、お客さま宛にハガキをお送りし、事故報告を受け付けたこと、保険金のお支払いが完了したことをお客さまに直接お知らせしています。

電話による解約手続き

お客さまからの電話による解約手続きを承っています。また、解約手続きを行えば、手続き前にすでに更新された契約も同時に取消処理を行うなど、お客さまの利便性を追求した事務手続きを励行しています。

以上