

2018年4月27日

J. D. パワー—2018年生命保険金請求対応満足度調査で第1位を受賞

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社(社長:大場 康弘、以下「当社」)は、J. D. パワーによる、生命保険金請求対応満足度調査において、23社中、総合満足度第1位を受賞したことをお知らせいたします。

■J. D. パワー生命保険金請求対応満足度調査

生命保険金請求対応満足度調査は年に1回、直近1年以内に生命保険金・給付金の申請手続きを行ったお客さまを対象に、請求プロセスにおける満足度や各種活動実態を調査するものです。

満足度は総合的な顧客満足度に影響を与える3つの項目(「顧客対応」、「請求手続」、「保険金支払」)で測定され、顧客満足度に対する各項目の影響度をもとに、満足度のスコアを算出しています。当社は、3つの項目のうち、「保険金支払」、「請求手続」で最も高い評価を得た結果、顧客満足度で第1位となりました。

■最高品質に向けた取組み

当社の経営基本方針で、「すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、最高品質のサービスをご提供することにより、お客さまに最も高く評価される生命保険会社を目指します」を掲げています。

お客さまに対して迅速かつ適時・適切に保険金・給付金等をお支払いするだけでなく、新しいサービスの提供にも力を入れており、例えば、以下のサービスを2017年11月から開始しています。

- ・高齢者・障がい者等のお客さま向けの請求手続き支援サービスを改定し、訪問による請求手続き支援サービスに加え、TV電話サービスの運用をおこなっています。
- ・給付金等のご請求に関するご案内等を携帯電話・スマートフォンにお届けする、SMS(ショートメッセージサービス)を活用した情報配信をおこなっています。
- ・給付金等のご請求手続きの流れや必要な書類について解説する動画をオフィシャルホームページ上に掲載しています。

■J. D. パワー

顧客満足度調査を実施したJ. D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋全域にオフィスを展開し、世界中のクライアント企業の製品とサービス、そしてビジネス成果の向上に役立てるために、“顧客の声”を届けるリーディング・カンパニーです。日本でも保険業界のみならず、金融、自動車、通信、トラベルなど数多くの業界の顧客満足度調査を実施しています。(J. D. パワー <http://japan.jdpower.com>)

■今後の取組みについて

当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しました。本方針では「お客さまの最善の利益の追求」を掲げ、迅速かつ適時・適切に保険金・給付金等をお支払いする管理態勢の構築や、お客さまに迅速かつ正確にお手続きしていただけるよう、業務の改善に取り組んでいます。当社は今後も、お客さまの最善の利益の追求のために、業務プロセスの改善や、利便性の向上に努めてまいります。

以上