

# お客さまの声を活かす取組み

## 2016



SOMPO ホールディングス  
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命



## 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、 お客さまの声ひとつひとつを大切にします。

お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の商品やサービスを改善していくうえでの貴重な財産です。  
当社は、毎日お客さまからいただく貴重な声のひとつひとつを、感謝と反省の気持ちをもって真摯に受け止め、お客さまの声に本気で向き合い、迅速に対応できるよう努力し続けます。

### お客さまの声を活かす態勢

#### お客さまの声の情報管理

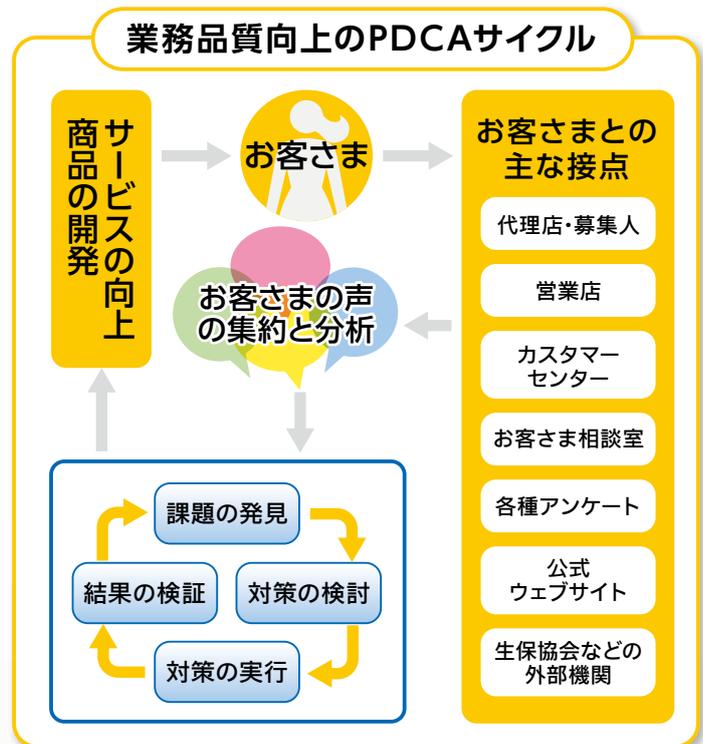
代理店・募集人、営業店、カスタマーセンター、各種アンケート、公式ウェブサイトなどに寄せられたお客さまの声は、お客さまの声データベースなどに集約しています。

#### お客さまの声を起点とした取組み

お客さまの声は、申出内容や原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、対策の実行と結果の検証を繰り返しながら、業務改善につなげています。

#### お客さまへの情報開示

お客さまの声の受付状況や改善事例などを公式ウェブサイトで開示しています。



PDCAサイクルとは

Plan(計画)▶Do(実行)▶Check(評価)▶Act(改善)の4段階を繰り返しながら、業務を継続的に改善していく手法のことです。PDCAは、4つの段階の頭文字を並べた言葉です。

## カスタマーセンター

ご契約いただいているお客さまからのお手続きやお問い合わせ、資料のご請求、ご相談を承っています。お客さまの声ひとつひとつに親切・丁寧に誠意をもって対応するとともに、すべての対応を専用システムに蓄積し、より質の高いサービスの提供に役立っています。



「よくあるご質問」のウェブページ

<http://faq.himawari-life.dga.jp/>

カスタマーセンターによくあるご質問(Q)を、公式ウェブサイトで回答(A)とともにご紹介し、お客さまご自身でも調べていただけるよう、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



## お客さま相談室

当社にご意見・ご要望のあるお客さまの相談窓口として、お客さま相談室直通的フリーダイヤルを開設しています。お寄せいただいたお申出に丁寧に対応するとともに、全社のお客さま対応を支援・フォローしています。

また、事案ごとの対応の進捗や改善状況に関するモニタリングも行っています。

さらに、2016年5月、室内にVOC※グループを新設し、ご意見・ご要望やカスタマーセンターへのお問い合わせ等、あらゆるお客さまの声の背後にある課題やニーズを汲み取るため、日々、分析しています。分析結果は、経営および社内各部署と共有し、業務品質向上に向けた改善・見直しを加速させています。

※VOC⇒Voice of Customer(お客さまの声)の略

## 公式ウェブサイト

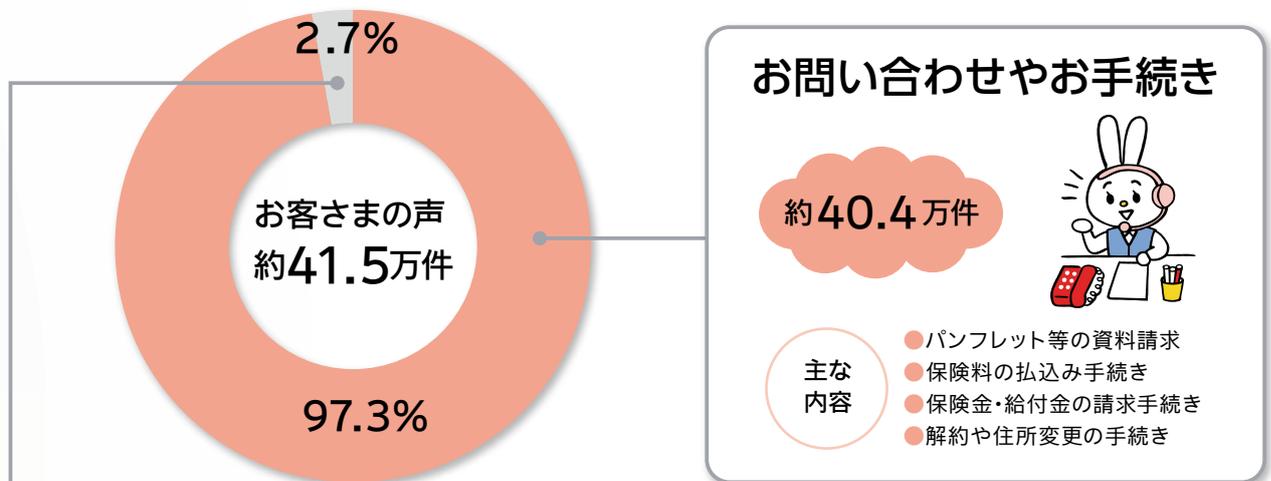
当社公式ウェブサイトでは、お客さまのご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をお寄せいただいたり、各種アンケートにお答えいただく態勢を整えています。

# 2015年度に寄せられたお客さまの声

2015年度、お客さまからカスタマーセンターなどに、保険に関するお申出を約415,000件いただいています。

当社では「苦情」を「お客さまから当社へのお申出のうち、その事業活動全般に起因する不満足 of 表明を含むもの」と定義しています。代理店・営業店・カスタマーセンターなどで受付けた約11,000件の苦情は、申出内容や発生原因等に応じた分類・分析を行い、お客さま視点にたった具体的なサービスに活かしています。

さらに、2015年度からお客さまからのお褒め(感謝)の収集を強化し、ひとつひとつを代理店も含めた全社で共有することで、お客さま対応力のアップに役立てています。



## 苦情

約1.1万件



## お褒め(感謝)

主な内容

- 親切・丁寧な対応
- 商品・保障内容
- 保険金・給付金の迅速な支払い



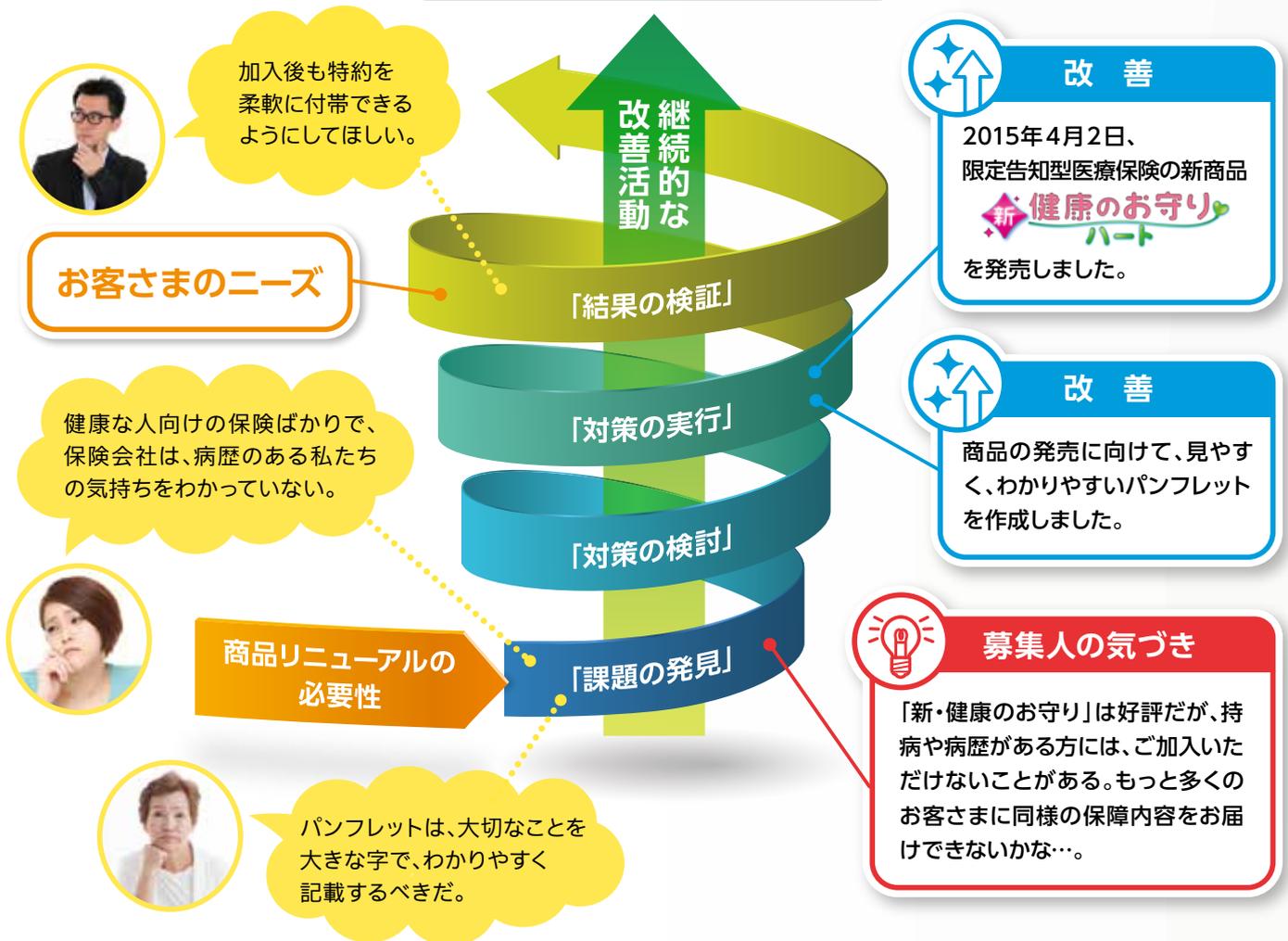
| 申出分類     | 主な内容   | 件数     | 構成比   |
|----------|--|--------|-------|
| ご加入手続き   | *契約時の重要事項や商品内容の説明不足に関するもの<br>*保険証券の未着や氏名・住所の表記誤りに関するもの   | 3,443  | 30.7% |
| 契約後手続き   | *契約の解約手続きにおける遅延や説明不足に関するもの<br>*契約の名義や住所の変更における表記誤りに関するもの | 2,497  | 22.3% |
| 保険料関係    | *保険料の口座振替・送金の手続きや案内に関するもの<br>*契約の失効・復活に関するもの             | 1,523  | 13.6% |
| 支払手続き    | *保険金・給付金のお支払金額に関するもの<br>*保険金・給付金支払い時の確認業務に関するもの          | 1,861  | 16.6% |
| その他・サービス | *募集人・担当者のアフターサービス不足に関するもの<br>*お客さまの個人情報の取扱いに関するもの        | 1,873  | 16.7% |
| 合計       |  | 11,197 |       |

# お客さまの声を活かした改善事例

## 商品開発

従来の商品のリニューアルに際し、お客さまの声を活かして、商品開発に取り組んだ事例です。お客さまのご意見・ご要望やお客さまと接している募集人の気づきを取り入れながら、PDCAサイクルを回し、商品開発やパンフレットの改善につなげました。今後もお客さまの声やニーズを把握し、改善に向けて継続的に取り組んでいきます。

### 商品開発のPDCAサイクル



## Topics

### お客さまに寄り添ったパンフレット作成

最近、ご高齢のお客さまや色覚に障がいのあるお客さまを含めた、できるだけ多くの方に見分けやすい配色や、情報が正しく伝わるような工夫を求められています。営業企画部支援グループでは、外部主催の講習会に参加して色覚に関する知識を深めたり、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会による認証基準と当社帳票の比較を外部業者に依頼するなど、改善に向けて活動しています。課題は多いですが、お客さまに「見やすい、わかりやすい」と言ってもらえるような帳票を作り上げていきたいと考えています。



# お客さまの声を活かした改善事例

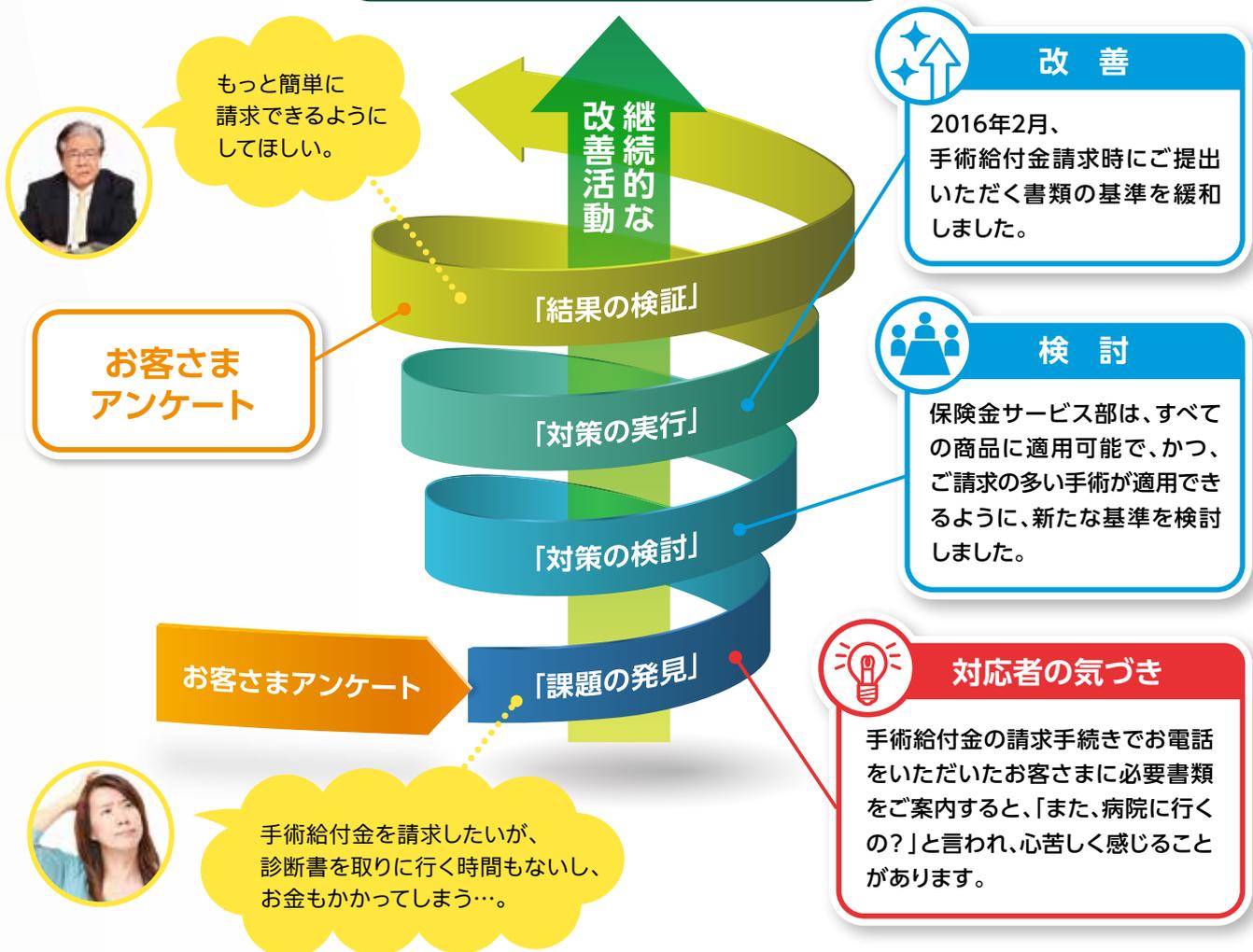
## サービス向上

お客さまアンケートを契機に、お客さまの声を活かして、保険金・給付金請求時のサービス向上に取り組んだ事例です。

お客さまのご意見・ご要望、お客さまと接しているカスタマーセンターのオペレーターや募集人の気づきを取り入れながら、PDCAサイクルを回し、各種サービスの向上につなげました。

今後もお客さまの声やアンケート結果を把握し、改善に向けて継続的に取り組んでいきます。

### サービス向上のPDCAサイクル



手術給付金をご請求いただく際に、これまでは、お客さまに一律、診断書をお取付けいただく必要がありました。今回の改定により、手術種類を限定して、一定の条件を満たす場合に、診断書に代えて医療機関発行の診療明細書でご請求いただけるよう基準を緩和しました。

## Topics

### さらなる保険金・給付金請求時のサービス向上のために

2016年5月2日から、お客さまの利便性向上を目的に、上記の基準緩和のほか、「保険金・給付金お手続きガイド」、「請求書類」を改定しました。「保険金・給付金お手続きガイド」については、ご高齢のお客さまや色覚に障がいのあるお客さまに配慮した、カラーユニバーサルデザイン機構による認証を取得するなどの見直しを行いました。また、「請求書類」はお客さまが記入しやすいレイアウトに変更するとともに、捺印箇所を大幅に削減しました。

# お客様の声を活かした改善事例

～お客様のご意見・ご要望をお褒め(感謝)へ～

お客様の声に向き合って取り組んだ改善に、お客さまからお褒め(感謝)をいただくことは、とても嬉しく、次なるチャレンジの励みになります。もちろん、さらなるご意見・ご要望も、より良くするために大切にしています。お客さまのご意見・ご要望に応じて改善した結果、他のお客さまからのお褒め(感謝)につながった事例を紹介します。



ひまわり生命からはがきが届きました。給付金支払いについて書いてあるようですが、よくわからないので説明してください。(70代男性)

## ≫ 見やすく・わかりやすく改善しました!

「保険金・給付金等お支払い手続き完了のお知らせ」を「はがき」から「A3版カラー書面」に変更しました。お客さまへお伝えする情報量を増やす一方、ご高齢の方等にも配慮し、文字を大きく見やすくしました。

文字が大きくてとても見やすく、高齢の自分でも、読む気になりました。これからもわかりやすい書類作りをしてほしいです。(70代女性)



保険証券の再発行書類を送付しましたが、まだ届きません。いつ、送ってくれましたか?(40代男性)

## ≫ 仕組みから見直し、改善しました!

契約者ご本人からカスタマーセンターに依頼いただいた保険証券の再発行は、請求書を不要とし、受付日から最短4営業日目に発送するようになりました。

手続きには書類が必要だと思っていました。電話だけで手続きできるのは助かります。非常にいいサービスですね。(50代男性)



貸付書類を速達で返送したのに、まだ着金していません。お金が必要なので、大至急なんとかしてください。(50代男性)

## ≫ 仕組みから見直し、改善しました!

個人のご契約で、契約者ご本人からカスタマーセンターに連絡をいただいた契約者貸付請求は、以下の取扱条件を満たす場合、請求書を不要とし、電話による手続きを開始しました。

《取扱条件》

- ・貸付金額が1証券単位300万円以下
- ・契約者本人名義の保険料振替口座へのお支払い

電話だけで貸付でき、依頼してから2営業日で着金したので、とても助かりました!(60代男性)



口座振替されていないので、保険料をすぐに振込むように連絡をもらいました。振込期限までに銀行に行く時間がなく、このままでは失効するので、困っています。(70代男性)

## ≫ 利便性向上のため、改善しました!

保険料の口座振替ができなかったことをお知らせする「併徴・再請求案内はがき」にコンビニ払込票を一体化しました。万が一続けて口座振替ができなかった時、保険料をコンビニで払込みできるようにしました。

払込期限が日曜日でも、近所のコンビニで支払えるので、契約が失効せずに助かりました。(40代女性)



今後も、みなさまからのご意見・ご要望をお待ちしています。



## 各種お問い合わせ窓口

当社に対する  
ご意見・ご要望など

お客さま相談室

**0120-273-211**

《受付時間》月～金 9:00～18:00

(土日祝日と12月31日～1月3日は休業)

各種手続き  
お問い合わせ

カスタマーセンター

**0120-563-506**

《受付時間》月～金 9:00～18:00 / 土 9:00～17:00

(日祝日と12月31日～1月3日は休業)

保険金・給付金の  
お手続き  
お問い合わせ

保険金・給付金請求ダイヤル

**0120-528-170**

《受付時間》月～金 9:00～18:00 / 土 9:00～17:00

(日祝日と12月31日～1月3日は休業)

ウェブサイトでの  
ご意見・ご要望

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

公式ウェブサイト

[http://www.himawari-life.co.jp/  
customer\\_voice/contact/](http://www.himawari-life.co.jp/customer_voice/contact/)

「ご意見・ご要望フォーム」でご相談を承っています。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社

〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル

TEL 03(6742)3111(代表)

ホームページアドレス <http://www.himawari-life.co.jp>

(16100015)890927-0100(16.11)LH