

## 各種お問い合わせ窓口

各種お手続き  
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**

[女性専用] 保険金・給付金請求ダイヤル

**0120-528-208**

※女性のお客さま専用の保険金給付金ダイヤルもご用意しています。  
女性のオペレーターが対応いたします。

《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)

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)

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

[https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer\\_voice/form.cgi](https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer_voice/form.cgi)

「ご意見・ご要望フォーム」でご相談を承っています。

## お客さまの声を活かす取組み

# 2018





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

お客様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、毎日お客様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、お客様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。

### お客様の声を活かす態勢

#### お客様の声の情報管理

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

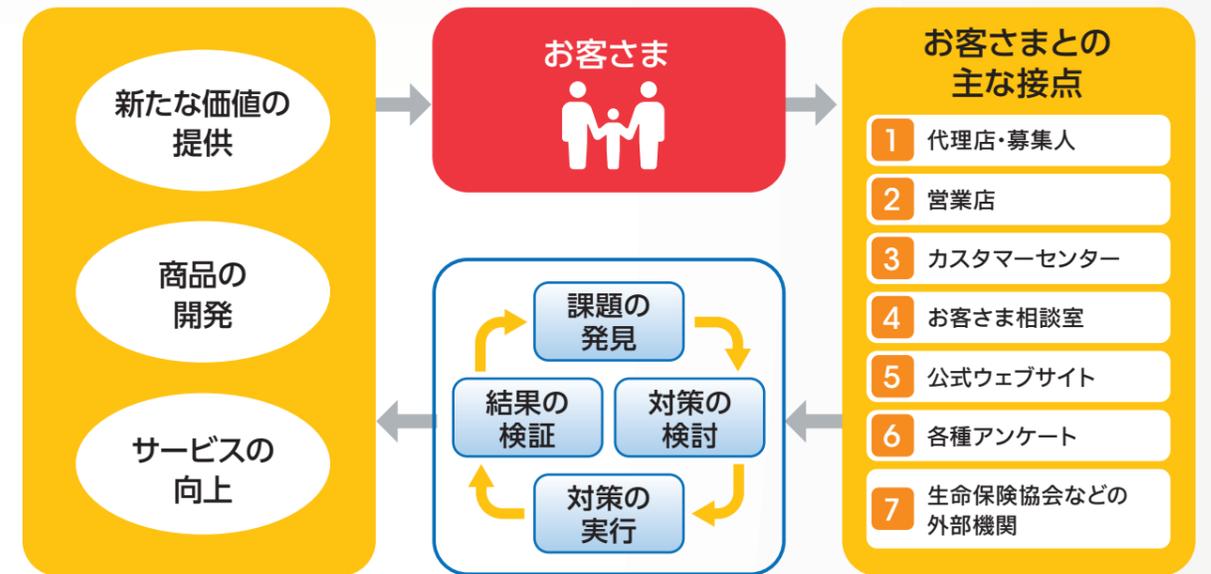
#### お客様の声を起点とした取組み

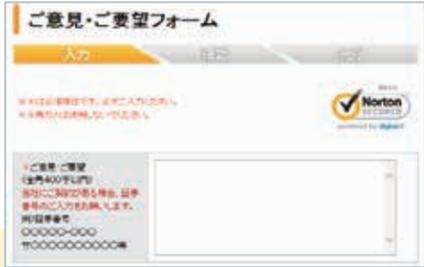
お客様の声は、申出内容や原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、対策の実行と結果の検証を繰り返しながら、業務改善につなげています。

#### お客様への情報開示

お客様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。

### お客様の声を起点とした改善サイクル



1	代理店・募集人	代理店・募集人はお客様の一番身近な存在です。 お困りのことがありましたら、お気軽にご相談ください。
2	営業店	全国に営業店を設置していますので、最寄の営業店へお問い合わせください。
3	カスタマーセンター	ご契約いただいているお客様からの各種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。
4	お客様相談室	お客様からのご意見・ご要望を承る専用の窓口です。
5	公式ウェブサイト	当社公式ウェブサイト上に「ご意見・ご要望フォーム」をご用意し、お客様のご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をお寄せいただける態勢を整えています。  ご意見・ご要望フォーム ▶▶▶ <a href="https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer_voice/form.cgi">https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer_voice/form.cgi</a>
6	各種アンケート	ご加入時、保険金・給付金のご請求時等にお客様アンケートを実施しています。
7	生命保険協会などの外部機関	生命保険協会では、ご契約者をはじめ、広く一般のみなさまから生命保険に関するご相談・ご照会をお受けしています。また、保険業法に定める指定紛争解決機関として、苦情の解決に向けた支援を行っています。

# お客様の声を起点とした改善事例

## 医療用入院一時金特約と医療用通院特約の発売 商品開発

お客様の声を活かして、商品開発に取り組んだ事例です。  
 お客様のご意見・ご要望やお客様と接している募集人の気づきを取り入れ、商品開発につなげました。  
 今後もお客様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。

### Close Up

#### 開発に携わった社員の声

短期化する入院と退院後の通院・在宅療養の保障の充実を図るようにしました。  
 (商品企画部)

既に加入している定期保険にこの特約を付加することができたらいいのに…

短期の入院でも、入院した日数分の給付金と入院一時金が支払われるので、助かりました。

さらなる改善へ

### お客様の声



入院は短期化しているので、入院よりも通院の保障がほしい!

入院費や薬代で出費が多くて生活が大変!



### 募集人の気づき

通院の保障に対するお客様のニーズが高い…  
 また、入院時にかかる諸費用をカバーできる一時金があるといいのでは…



### 対策の検討

変わり続ける医療を取り巻く環境に対応し、幅広いお客様のニーズに応えられるよう検討しました。



### 実現…新商品発売

2017年11月2日、医療用入院一時金特約、医療用通院特約を発売しました!!  
 ※一部付加できない商品があります。

結果の検証

### ご意見 ご要望

### お客様の声

請求したいけど一人で外出できず、近くに家族もいないし…いい方法ない?



書類を記入するのが大変!



### 課題の 発見

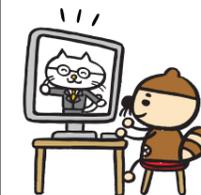
### 対応者の気づき

給付金ご請求時の書類の記入方法を高齢のお客様に説明する際に「電話で聞いてもわからない」と言われてしまった。対面でお手伝いできないだろうか…

### 対策の 検討

### 対策の検討

保険金サービス部は、当社社員が直接、お客様に請求書類の作成を支援するサービスを検討しました。



### 対策の 実行

### 実現…新サービスの開始

2017年11月、訪問による請求手続き支援サービスに「TV電話サービス」の運用を追加しました!!  
 お客様の利便性向上を図るため、「高齢者・障がい者の方向けの請求手続き支援サービス」で新たにTV電話サービスを展開し、請求書類作成時の支援やご質問に迅速に回答できるようになりました。

さらなる改善へ

このサービスが更にスピーディーになるともっとありがたいですね!



他の手続きについても、手伝ってくると助かります。



### Close Up

#### 対応したオペレーターの声

TV電話なので、お客様の顔を見ながら手続きをサポートでき、「周りの知り合いにもすすめてたい!」と喜んでいただけました。



## 高齢者・障がい者向けTV電話請求サービスの開始 サービス向上

お客様アンケートを契機に、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。  
 お客様のご意見・ご要望やお客様と接しているカスタマーセンターのオペレーターの気づきから、新たな仕組みを取り入れました。  
 今後もアンケート結果などからお客様のニーズにお応えできるよう、継続的に取り組んでいきます。

## お客様の声を起点とした改善事例

～お客様のご意見・ご要望をお褒め(感謝)へ～

お客様の声を起点として取り組んだ改善に、お客様からお褒め(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。

お客様のご意見・ご要望に応じて改善した結果、他のお客様からの褒め(感謝)につながった事例を紹介します。

**介護しているお金がかかる。いい保障ないですか？ (70代男性)**

**≫ 介護一時金特約の発売**  
公的介護保険制度の要介護1以上と認定されたお客様が、介護一時金を受け取れる特約を発売しました。  
《対象商品》  
・低解約返戻金型終身保険(無配当・5年ごと利差配当付)  
・医療保険(2014)※保険期間終身のみのみ

要介護度が低いのに保障があるのはすごく助かります。(70代女性)

**給付金の請求時に婦人科の病気のことを男性オペレーターに話したくない。(30代女性)**

**≫ (女性専用)保険金・給付金請求ダイヤルを新設**  
女性特有の傷病について安心してお話しただけよう、女性オペレーターが対応する「(女性専用)保険金・給付金請求ダイヤル」を新設しました。

デリケートな内容を電話で相談するのは迷いましたが、女性専用ダイヤルがあって安心しました。連絡してよかったです！(20代女性)

**保険料振替時のクレジットカードを変更したいのですが、電話でしか手続きできないの？ (40代女性)**

**≫ マイリンククロス(Webサービス)上での「クレジットカード変更」手続きの取扱い開始**  
《取扱条件》  
・マイリンククロス(Webサービス)に登録している個人のご契約者  
・現在の保険料のお払込み方法がクレジットカード払い  
※お払込み方法の変更を伴う場合(例:口座振替扱い⇒クレジットカード払いは対象外となります)。

カスタマーセンターの営業時間を気にすることなく、自分の空き時間で手続きがネット上で完結できるので便利です！(30代男性)

**給付金の請求書類を出したが、到着連絡がない。書類が間違いなく届いているのか不安です。(60代男性)**

**≫ 給付金書類到着連絡をSMSで開始**  
お客様に簡単に確認していただけるように、「ショートメッセージサービス(SMS)」を開始しました。  
《配信内容》  
・到着連絡 ・支払完了連絡 ・未請求に関するご案内  
他に保険料収納に関するご案内の配信もあります。  
※配信には一定の条件があります。

書類提出後に、到着連絡のSMSが届きました。後日、支払完了のSMSも届き、連絡がくることで安心できました。(50代男性)

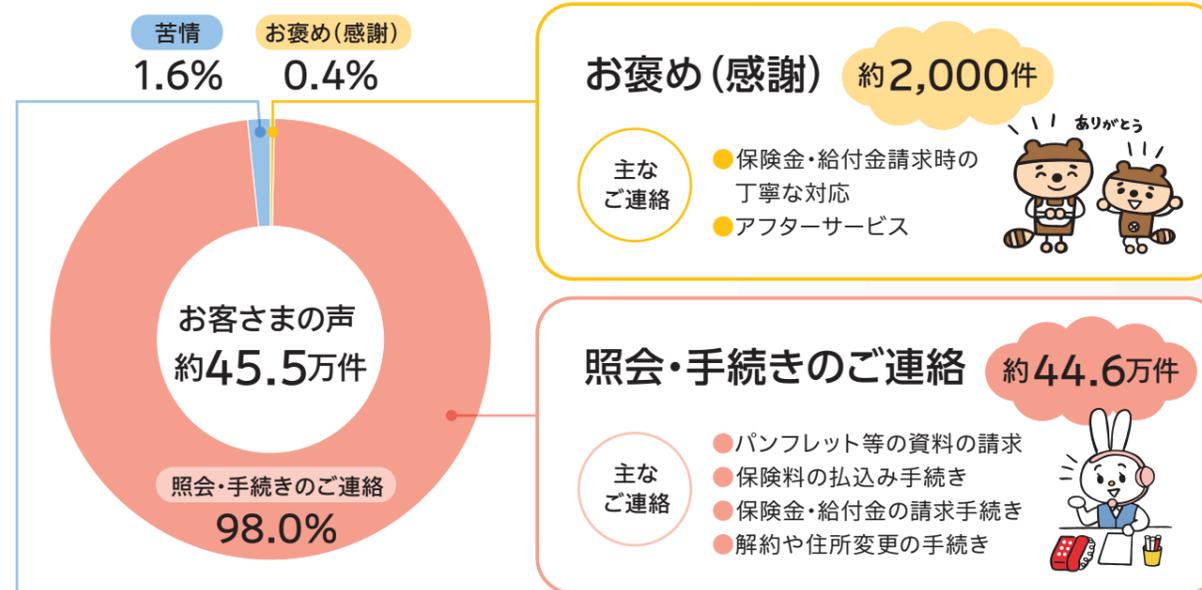
わたしたちは、お客様の声を糧に、常に成長したいと考えています。今後も、みなさまからのご意見・ご要望をお待ちしています。

## 2017年度に寄せられたお客様の声

2017年度、お客様からカスタマーセンターなどに、保険に関するご照会やお手続きの連絡を約455,000件いただいています。

当社では「苦情」を「お客様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の内容を含むもの」と定義しています。代理店・募集人・営業店・カスタマーセンターなどで受付けた約7,300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、お客様視点にたった具体的なサービスに活かしています。

また、お客様からいただいた、約2,000件の「お褒め(感謝)」はひとつひとつ代理店・募集人を含めた全社で共有することで、お客様対応力のアップに役立てています。



### 苦情 約7,300件

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 *保険証券の氏名・住所の表記誤りに関するもの	1,539	21.1%
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 *クレジットカード払いの取扱いに関するもの	1,057	14.5%
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 *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	1,676	23.0%
支払い手続き	*保険金・給付金のお支払金額に関するもの *保険金・給付金支払い時の確認業務に関するもの	1,739	23.8%
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 *募集人・担当者の態度、マナーに関するもの	1,281	17.6%
合計		7,292	100.0%