

お客様の声を活かす取り組み

2018



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、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。

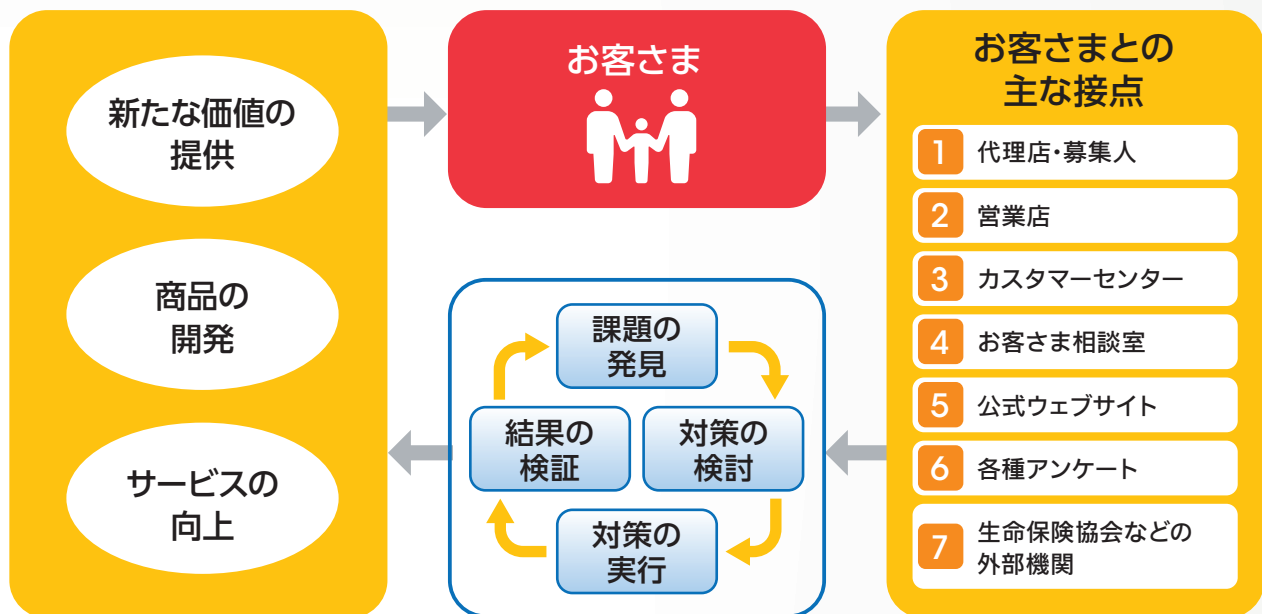
お客さまの声を起点とした取組み

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。

お客さまの声を起点とした改善サイクル



1	代理店・募集人	代理店・募集人はお客さま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さまからの各種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	お客さま相談室	お客さまからのご意見・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ける態勢を整えています。 ご意見・ご要望フォーム▶▶▶ https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer_voice/form.cgi 
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さま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。

お客さま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、商品開発につなげました。
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。

お客さまの声



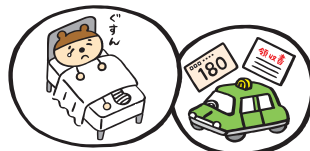
入院は短期化しているので、
入院よりも通院の保障が
ほしい！

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さまのニーズが
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

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

ご意見 ご要望

課題の 発見

対策の 検

お客さまの声

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！

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
のお客さまに説明する際に「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

保険金サービス部
は、当社社員が直接、
お客さまに請求書類
の作成を支援する
サービスを検討しま
した。

高齢者・障がい者向けTV電話請

お客さま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
お客さまのご意見・ご要望やお客さまと接しているカスタマーセンタ
今後もアンケート結果などからお客さまのニーズにお応えできるよう

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)



既に参加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

の検討

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

対策の
実行

策の
討

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!!

お客さま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

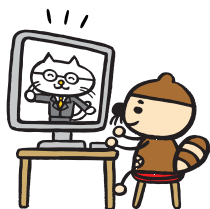


このサービスが更にスピーディーになるともっとありがたいですね!

他の手続きについても、手伝ってくると助かります。



の検討



Close Up

対応したオペレーターの声

TV電話なので、お客さま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たい!」と喜んでいただけました。



請求サービスの開始 サービス向上

に取り組んだ事例です。

一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。

、継続的に取り組んでいきます。

お客さまの声を起点とした改善事例

～お客さまのご意見・ご要望をお褒め(感謝)へ～

お客さまの声を起点とし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。



介護っていろいろお金がかかる。
いい保障ないですか？(70代男性)

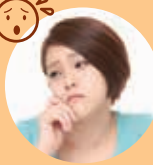
≫ 介護一時金特約の発売

公的介護保険制度の要介護1以上と認定されたお客さまが、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

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いただけるよう、
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:口座振替払い→
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

お客さま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、お客さまの声を糧に、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。

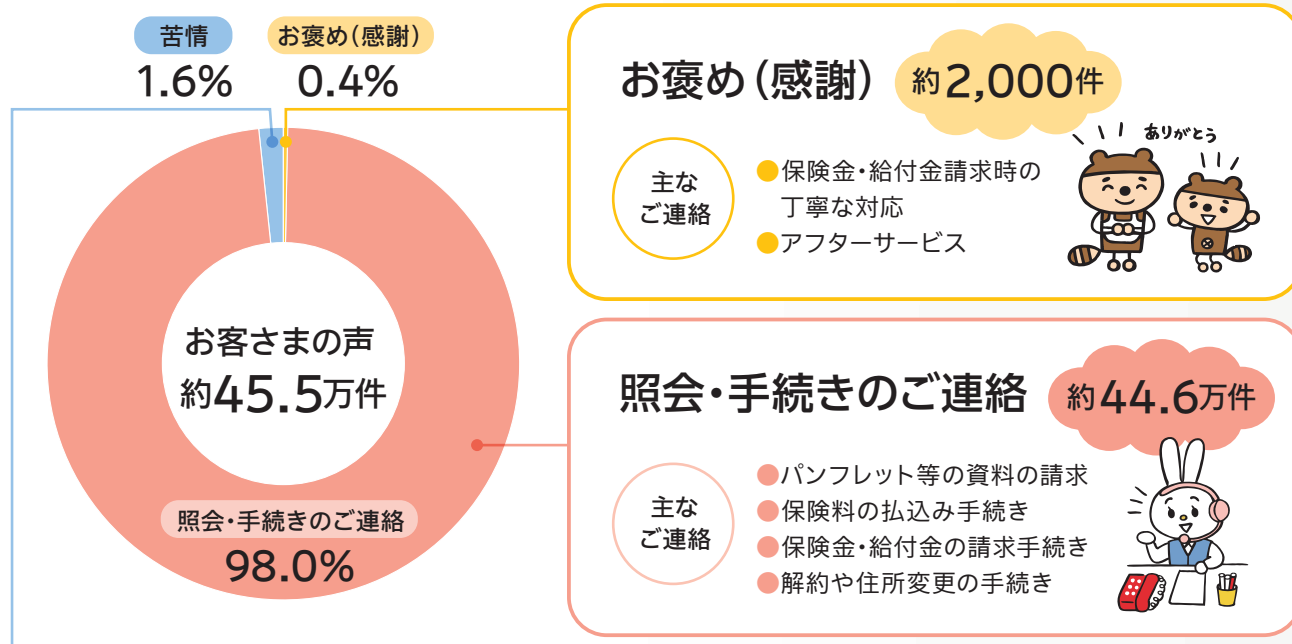


2017年度に寄せられたお客さまの声

2017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、お客さま視点にたった具体的なサービスに活かしています。

また、お客さまからいただいた、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、お客さま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%

各種お問い合わせ窓口

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
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

「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>

(18070096) [890927]-0200(18.8)LH