

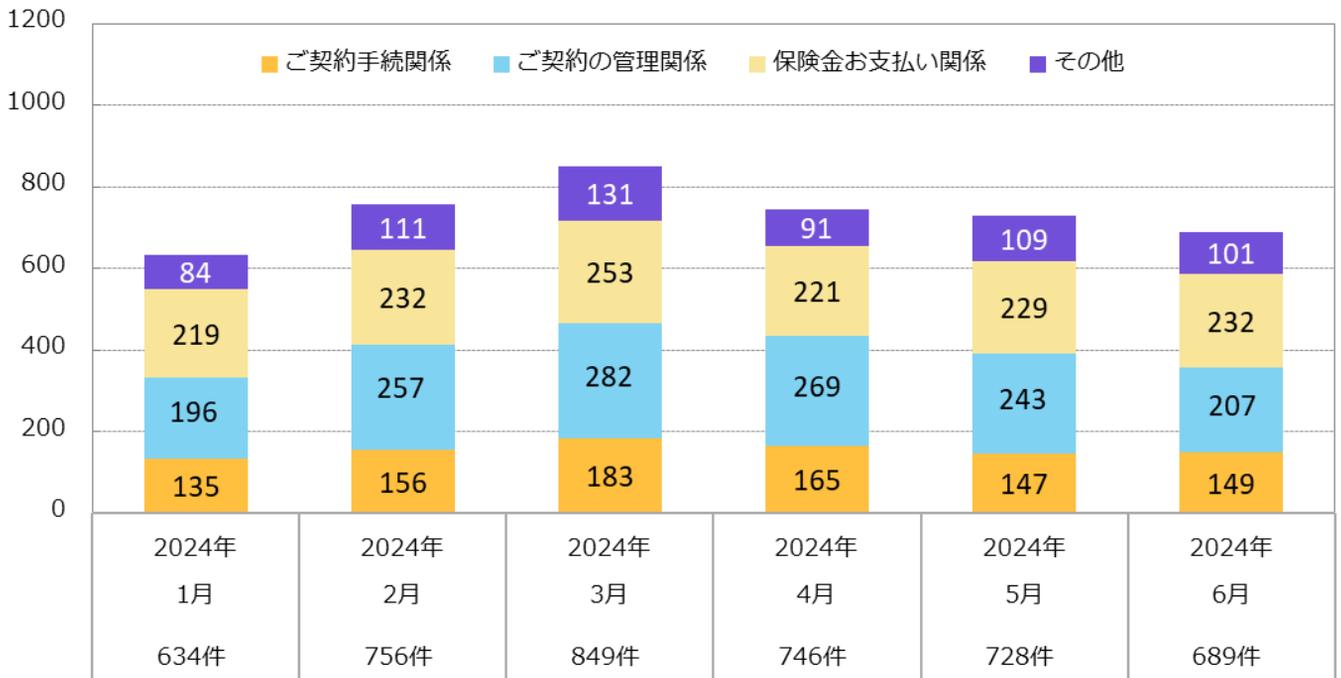
# お客様の声レポート

当社では、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組みの一環として、お客様からの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）と、お客様の声を起点にした業務品質向上に向けた取組状況を半期単位で取りまとめ、「お客様の声レポート」として公表しています。

## ◆お客様の声受付状況

2024年度上半期の苦情受付件数は**4,402件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係935件、ご契約の管理関係1,454件、保険金お支払い関係1,386件、その他627件でした。

※お申し出内容区分の詳細については、次ページの表をご確認ください。

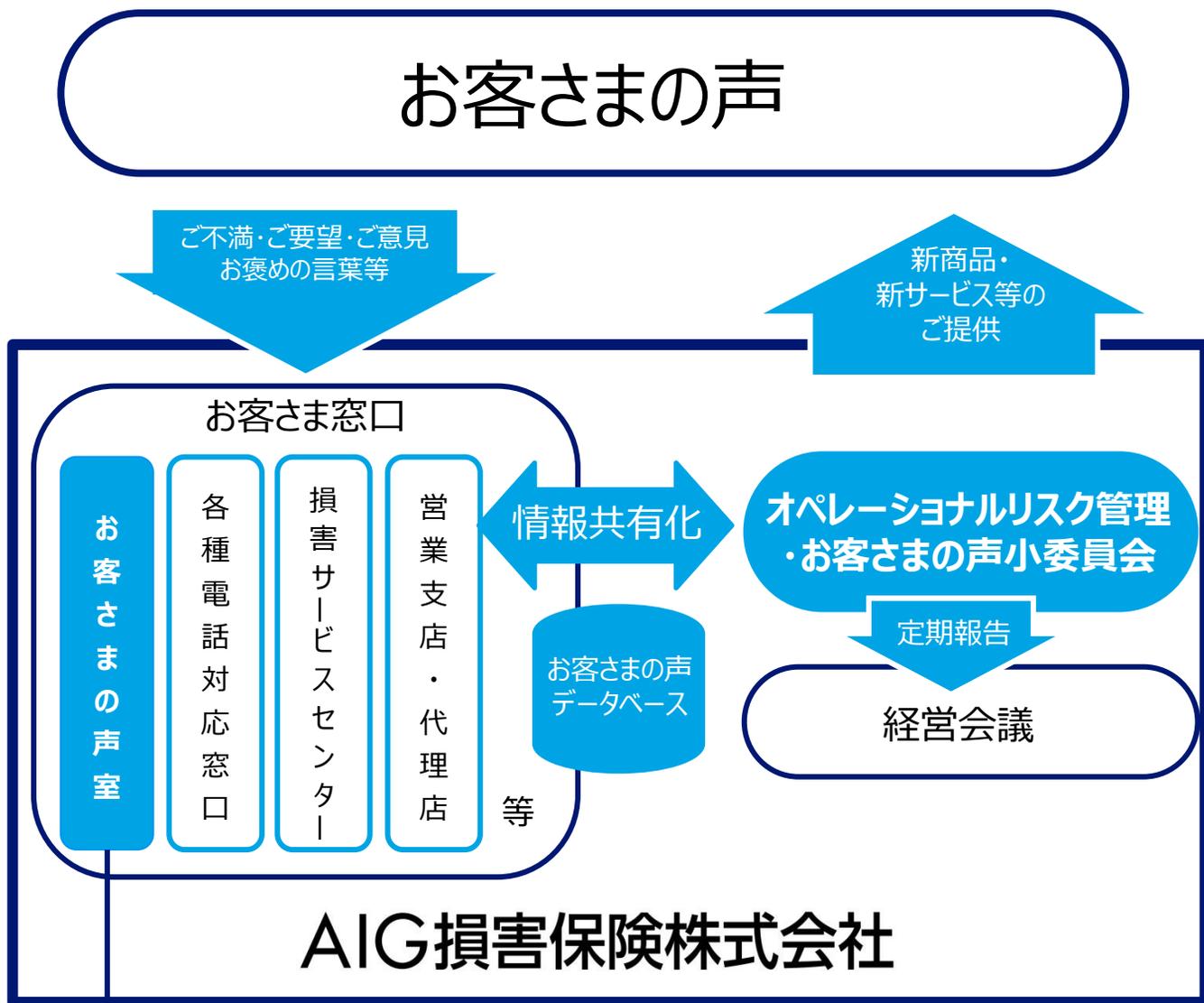


# ◆お申し出内容詳細区分別苦情受付件数

	お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付件数	割合
			2024年1月 ～2024年6月	(小数点第2位を四捨五入)
ご契約 手続 関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	14件	0.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	250件	5.7%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	17件	0.4%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	323件	7.3%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	27件	0.6%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	12件	0.3%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	105件	2.4%
	帳票類（申込書・パンフレット等）	申込書・パンフレット等の帳票類の記載が不適切など	102件	2.3%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	85件	1.9%
	小計			<b>935件</b>
ご契約 の 管理 関係	「証券未着・表記誤り	証券が届かない	336件	7.6%
	口座振替・分割払い	口座振替や保険料分割払いに関するもの	129件	2.9%
	ご契約の変更手続	車両入替など、ご契約内容を変更する手続の遅れ、漏れなど	242件	5.6%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	418件	9.5%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	4件	0.1%
	接客態度	ご契約の管理業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	256件	5.8%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	69件	1.6%
	小計			<b>1,454件</b>
保険 金 お 支 払 い 関 係	示談関係	示談金額全般に関するもの	105件	2.4%
	ご連絡の遅れ・手続方法	ご連絡遅れ、保険金お支払いについてのご説明不足など	847件	19.2%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	28件	0.6%
	接客態度	保険金お支払い業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	224件	5.1%
	その他	上記に該当しない保険金のお支払いに関するもの	182件	4.1%
	小計			<b>1,386件</b>
そ の 他	個人情報	個人情報に関するもの	83件	1.9%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	544件	12.4%
	小計			<b>627件</b>
総合計			<b>4,402件</b>	<b>100.0%</b>

## ◆お客さまの声を起点にしたPDCAサイクル活動の展開

当社では、お客さまの声を起点にした業務品質向上への取組みとして、「**オペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会**」を毎月開催しています。委員会では、お客さまの声データベースに登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てています。

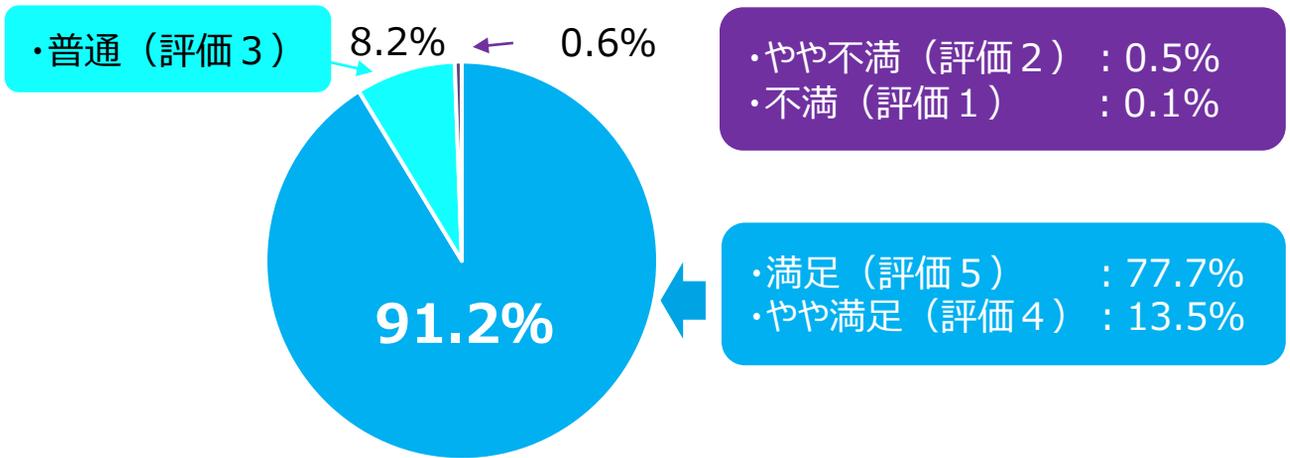


当社では、お客さまからのご不満・ご要望を承る窓口として「**お客さまの声室**」を設置し、お客さまの声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客さまの声については、社内各部署へ的確・迅速な対応を指示し、お客さまの期待にお応えする態勢を整えています。

## ◆ご契約手続き時 お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

当社の自動車保険・医療保険をご契約いただいたお客さまの一部の方を対象に、インターネットによる「募集品質に関するアンケート調査」を実施し、2024年度上半期は694件の回答をいただき、総合満足度では91.2%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、0.6%のお客さまからは「不満」「やや不満」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さまの目線に立った取組みを実施していきます。

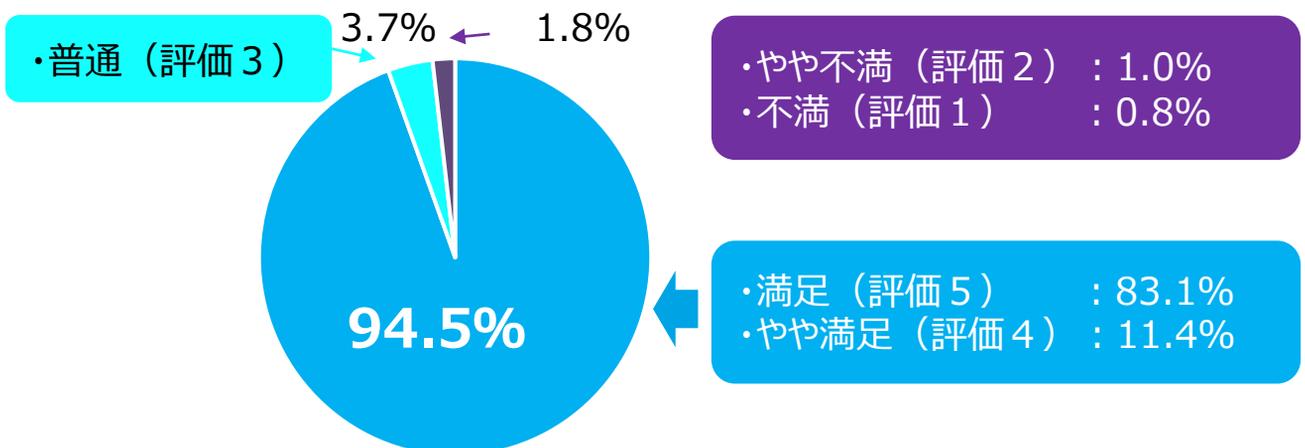
### 総合満足度（適切なお客さま対応）



## ◆保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

当社では、お客さまの事故対応に対する「満足度」や、お客さまが事故時に望まれるサービスなどを積極的に確認するために、保険金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金のお支払いに関するアンケート」を実施しています。お客さまの声を真摯に受け止め、今後の業務に活かすことで業務品質の維持・向上を図っています。2024年度上半期は34,672件の回答をいただき、総合満足度では94.5%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。

### 保険金のお支払いに関する総合満足度



## ◆お客様の声にもとづく改善事例

当社では、お客様の声を貴重な経営資源と捉え、お客様の声を業務および品質改善に活かしております。2024年度上半期に、「お客様の声」をもとに改善に至った事例の一部をご紹介します。

### 改善事例 1

#### コンビニ払込票に、PayPay等の「ウォレット請求書支払い」※1を導入

※1 スマートフォンアプリを使って「払込票」に記載されたバーコードを読み取り、24時間いつでもお支払いができる支払方法

#### お客様の声

スマートフォンアプリでも、保険料の支払いができるようにしてほしい。



#### 改善しました！

コンビニ店舗や銀行ATMでのお支払いに加え、対象のコンビニ払込票※2について、スマートフォンアプリでも保険料のお支払いが可能になりました。

※2 三井住友カード株式会社 のコンビニ払込票がサービス対象となります。

(改善時期：2024年1月)

## 「ウォレット請求書支払い」の特長

スマートフォンのアプリを利用して、コンビニ払込票のバーコードを読み取り、保険料をお支払いいただけます。



いつでも支払いOK



外出不要

## ◆お客様の声をもとにした改善事例

### 改善事例 2

海外旅行保険の保険期間延長手続きを当社の「旅行保険ダイヤル」で受付けた際、ペーパーレスで手続きが完結するサービスを開始

#### お客様の声

加入する時はインターネットで完結できたのに、どうして期間延長は書類が必要なのか。もっと簡単に手続きできるようにしてほしい。

#### 改善しました！

弊社の「旅行保険ダイヤル」にて、お電話で必要事項を確認させていただくことにより、ペーパーレスで保険期間の延長手続きができるようになりました。お電話のみで延長手続きが完了しますので、渡航先のお客様は安心してその後の旅行をお楽しみいただけます。

(改善時期：2024年5月)

### ペーパーレス手続きのイメージ

保険期間の延長をお願いします

必要事項を確認させていただければ、このお電話でお手続き完了となります



お電話にて手続きが  
完結します



AIG損保  
旅行保険ダイヤル

## ◆お客さまからのお褒めの言葉

2024年度上半期にお客さまから届けられた「お褒めの言葉」の一部をご紹介します。

### 当社の代理店に対するお褒めの言葉

従業員の死亡事故が発生して毎日が不安でした。代理店のご担当者に真摯に対応頂き大変感謝しています。事故後、様々な質問に対して迅速な対応を頂きました。今回の事故を通し、改めて感謝の気持ちとして手紙をお送りいたします。

知らない業者から「屋根が破損しています、保険で修理ができます」と言われました。代理店に相談すると、「そのような業者とトラブルが増えています」とご心配いただき、御社のアーキテクトサービスを紹介されました。屋根を見ていただき破損箇所が無いことが分かり、おかげで業者とのトラブルにならずに済みました。

### 当社の社員に対するお褒めの言葉

「保険商品・ご契約等のお問い合わせ窓口」の対応の素晴らしさに感動しました。わかりやすい、口調が穏やか、適切な説明であり、丁寧にこちらに質問もしていただきました。ありがとうございました。

初めて人身事故を起こしてしまい、本当に気が滅入りそうになりました。しかし、事故担当者さんから色々ご助言等がいただけて心強かったです。1事故1担当者制の素晴らしさを感じております。大変お世話になりました。

### ロードサービスに対するお褒めの言葉

脱輪した際に、ロードレスキューがすぐに対応してくださり本当に助かりました。作業してくれた方が「見た感じではどこも悪くありませんが、異音が発生したら修理工場に見ていただいたほうが良いです」と、親切に説明してくださりとても安心しました。

### 提携業者に対するお褒めの言葉

自動車事故でディーラーへ修理見積を依頼した所、納得できない修理を提案された為、信頼できる修理工場の紹介をお願いしました。事故担当者より紹介された修理工場は綺麗に整頓されていて、フロアは油污れなども無く、丁寧な対応で安心しました。