2006年度にいただいた「お客様の声」の概要

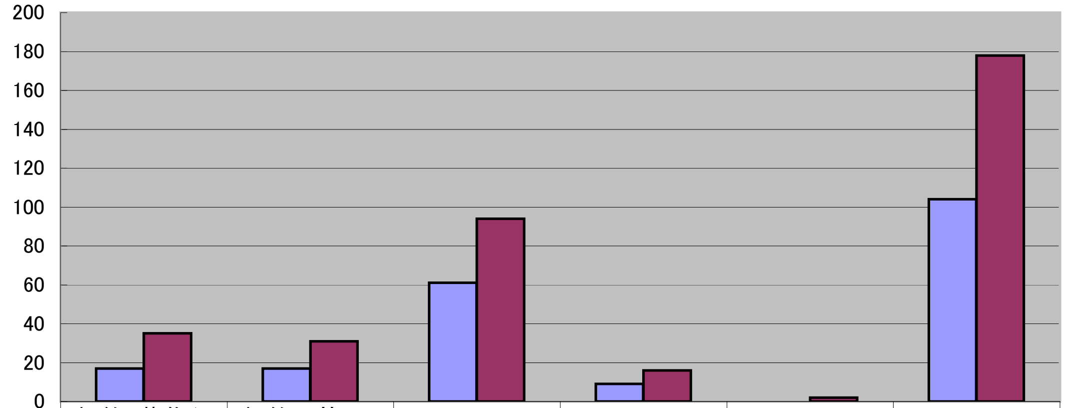
≪「お客様の声」の件数内訳≫

内容区分	2004年度(H16年度)	2005年度(H17年度)	2006年度(H18年度)				
			第１四半期	第２四半期	第３四半期	第４四半期	年度計
１．契約・募集行為	16	17	6	13	9	7	35
（内訳）							
(1)商品内容（補償内容等）	3	0	0	0	0	0	0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	5	5	0	6	2	2	10
(3)募集行為	1	1	3	0	0	2	5
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	10	1	6	6	1	14
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	1	0	0	0	1	1
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	0	0	0
(7)接客態度	0	0	1	1	0	0	2
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	4	0	1	0	1	1	3
(9)その他	1	0	0	0	0	0	0
２．契約の管理・保全・集金	12	17	4	12	6	9	31
（内訳）							
(1)証券未着・誤り	3	5	0	6	1	1	8
(2)分割払い・口座引落し	2	3	4	1	3	0	8
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1	5	0	2	1	1	4
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0	0	0	0	0
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	0	1	0	1	0	1	2
(6)接客態度	0	0	0	0	0	0	0
(7)その他	6	3	0	2	1	6	9
３．保険金	42	61	29	29	20	16	94
（内訳）							
(1)示談（認定）金額	22	30	15	13	7	9	44
(2)処理遅延・処理方法	6	19	8	8	3	5	24
(3)有無責	5	3	2	1	2	0	5
(4)接客態度	3	7	2	2	4	0	8
(5)その他	6	2	2	5	4	2	13
４．その他	4	9	4	8	2	2	16
５．個人情報	－	－	0	1	0	1	2
合　　計	74	104	43	63	37	35	178

保険種目別	2004年度(H16年度)	2005年度(H17年度)	2006年度(H18年度)				
			第１四半期	第２四半期	第３四半期	第４四半期	年度計
自動車・自賠責	57	84	35	51	26	28	140
火災（除く積立）	4	5	1	2	2	3	8
傷害（除く積立）	1	2	2	2	3	0	7
新種（除く積立）	4	4	3	4	5	2	14
積立	2	5	0	2	0	2	4
その他	6	4	2	2	1	0	5
合計	74	104	43	63	37	35	178

2006年度「お客様の声」受付報告（2006年４月～2007年３月）

1．内容別の状況

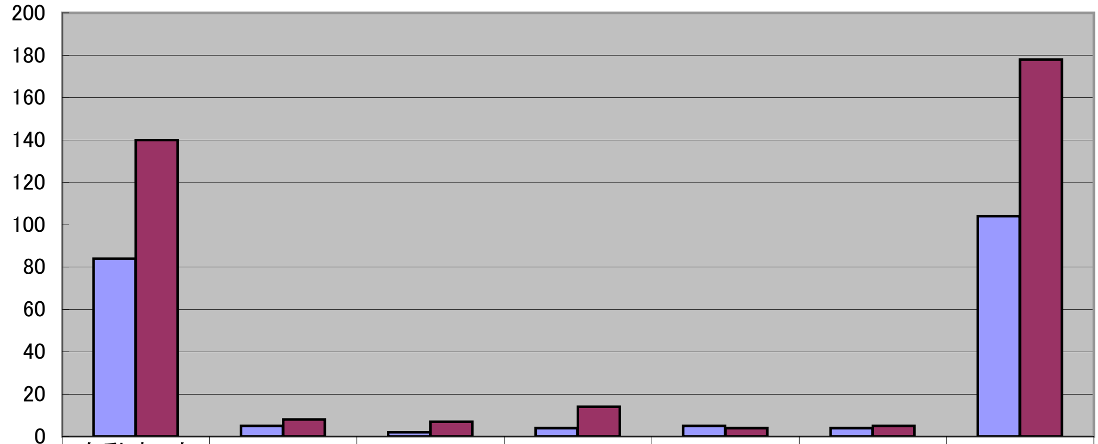


	契約・募集行為	契約の管理・保全・集金	保険金	その他	個人情報	合　計
2005年	17	17	61	9	0	104
2006年	35	31	94	16	2	178

本年1年間のに寄せられたお客様の声（旧：苦情）は、『保険金』に関する苦情が最も多く94件、次に『契約・募集行為』35件、『契約の管理・保全・集金』31件、『その他』16件、『個人情報』2件、年間178件となった。前年度に比べ、74件増加、前年比171％となった。

申立内容別に前年度と比較してみると、『保険金』33件増、『契約・募集行為』18件増、『契約の管理・保全・集金』14件増、『その他』で7件増、『個人情報』2件増で、各項目も増加となった。

2．保険種目別の状況



	自動車・自賠責	火　災	傷　害	新　種	積　立	その他	合　計
2005年	84	5	2	4	5	4	104
2006年	140	8	7	14	4	5	178

本年度のお客様の声の件数を、保険種目別にみてみると、『自動車・自賠責』が140件（前年比167％、56件増）と最も多く、続いて『新種』14件（前年比350％、10件増）、『傷害』7件（前年比350％、5件増）、『火災』8件（前年比160％、3件増）と『その他』が5件（前年比125％、1件増）と5種目増加したが、『積立』4件（前年比80％、1件減）のみ減少となった。

≪2006年度「お客様の声」の具体的な事例≫

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お寄せ頂いた内容と弊社の対応
契約・募集行為	来訪	契約者	火災	**●満期通知ハガキが、きれいに開封することができず、満期内容が確認できない。** （要因と対応） シーリング作成されたハガキの場合、水分に弱く、湿気を含む等保管状況によりはがれにくくなる弱点があり、その旨を、明記していなかったことが要因と考えられます。 いかなる場合でも、はがしやすいハガキの作成を検討いたしましたが、シーリング過程の事情により困難であることから、2006年9月発送分のシーリングのハガキに、「万一、このはがきが湿っている場合は、十分に乾かしてから開けてください」という文言を追記し、改善を致しました。
契約・募集行為	電話	契約者	火災	**●満期通知ハガキの記載内容がわかりにくい。** （要因と対応） 満期通知ハガキの記載内容が、お客様に誤解を与えてしまう表記になってしまっていたことが要因です。 2007年1月発送分の火災保険満期ハガキから、記載内容を修正し、改善を図りました。
保険金	電話	被害者	自動車	**●事故担当社員から、連絡がないまま、事故処理が終了していた。 苦情を表明したら、お客様相談センターに電話を回された。どこの部署でも対応すべきではないか。** （要因と対応） １．弊社事故担当者が、被害者の方へ進捗連絡を怠り、対応を進めてしまったこと。 ２．全社社員が、お客様の声対応担当窓口であることを、弊社の電話応対者が、認識していなかったこと。 以上の2点が要因です。 担当課長から、両担当者へ、相手の立場に立った丁寧な対応を行うように指導を行い、今後の再発防止につなげました。 また、本事例を踏まえ、全営業店の窓口社員、及び全事故受付社員向けの、電話応対研修を行い、全社的な再発防止策を取り組みました。
保険金	ＨＰ・メール	不明	その他	**●事故受付社員の電話応対マナーが悪い。** （要因と対応） 当該部署の事故受付社員の不適切な対応が要因です。 即日、朝礼にて、電話面談等を含めて、敬語等の基本マナーの接客態度について注意喚起を行いました。また、後日、課内で勉強会を開催、再発防止に努めております。 また、本事例を踏まえ、全営業店の窓口社員、及び全事故受付社員向けの、電話応対研修を行い、全社的な再発防止策を取り組みました。

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お寄せ頂いた内容と弊社の対応
保険金	電話	契約者	自動車	**●事故担当社員が、自己負担額は、契約している自分の車両保険で請求できますからと、自分の話(意見)を聴き入れてくれず、一方的に過失相殺割合を告げられた。** （要因と対応） 事故担当社員が、お客様の意見を十分に聴かずに、事故受付の内容から過失相殺割合を、提示してしまったことが要因です。 担当課長において、ご契約者及び被害者の方、双方へ確認を取りながら、丁寧な対応・交渉を行う指導を行い、今後の再発防止につなげました。
その他	電話	契約者	その他	**●規格外の車のため、本社ビルの立体駐車場が利用ができず、有料駐車場を案内された。利用者の立場にたった対応ができないのか。** （要因と対応） 弊社の立体駐車場に、制限があることから、お客様に対して不公平さが発生してしまったことが要因です。 現在は、RV車や軽ワゴン車等が増加ており、種々の車両に対応できる立体駐車場を備えることが望ましいと考えられますが、そのためには計画的な経費対策が必要です。 よって、当面は、隣接する有料駐車場を利用していただき、無料駐車券を発行することで、今後の再発防止を図りました。
その他	電話	契約者	火災	**●火災保険の職業割増に対する計算方法について、現在は、建物全体の階数により割増計算されている。 しかしながら、当該建物における職業の占有割合で、計算するのが妥当だと考える。今後の改定を要望したい。** （要因と対応） 保険料率等につきましては、監督官庁による認可料率であり、他の損害保険会社との整合性等も含めて、決定されております。 弊社におきましても、さまざまな観点から調査分析した上で、保険料率等を決定・申請、認可料率に基づく規定を定めております。 よって、今回のケースは、お客様に対する代理店及び営業担当者の説明不足が要因の一つだと考えます。 今後、規定等の考え方（根拠等を含む）を含め、十分に認識してもらえるよう、営業担当者へ指導していきます。
その他	電話	契約者 ※代理店経由	自動車	**●契約更新手続き直後で、継続契約した事の確認に時間がかかり、ロードサービスを受ける為に時間がかかった。** （要因と対応） 提携先のロードサービスセンターにおいて、契約更新手続き直後の契約については、システムデータ確認がタイムリーに照会できないことが要因です。 契約確認できない場合の対応方法について、マニュアル化、提供データの追加（代理店連絡先など）を含め検討を行い、契約更新手続き直後（証券やサービスカードが発送されるまでの間）でも、迅速にサービスを提供できる仕組みを構築し、業務改善に活かしていきます。