

2007年度にいただいた「お客様の声」の概要

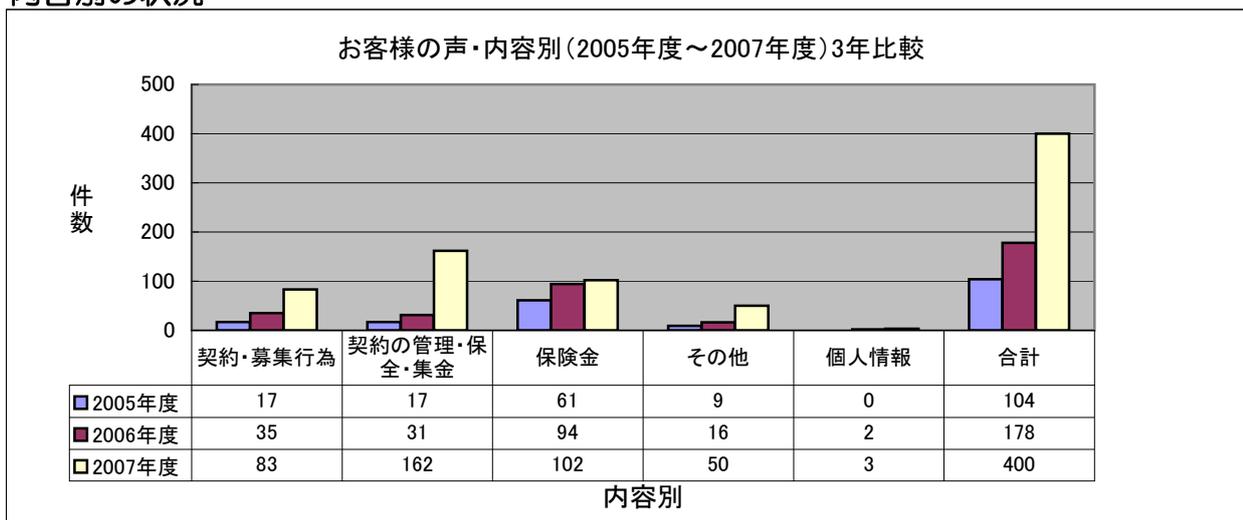
≪「お客様の声」の件数内訳≫

内容区分	2005年度 (H17年度)	2006年度 (H18年度)	2007年度（H19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	17	35	10	23	21	29	83
（内訳）							
(1)商品内容（補償内容等）	0	0	0	0	1	1	2
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	5	10	3	4	1	5	13
(3)募集行為	1	5	1	11	8	8	28
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	10	14	3	5	3	11	22
(5)契約の引受（制限・拒否等）	1	1	1	0	1	2	4
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	0	0	1	0	1
(7)接客態度	0	2	1	2	2	1	6
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	3	1	0	1	1	3
(9)その他	0	0	0	1	3	0	4
2. 契約の管理・保全・集金	17	31	18	33	51	60	162
（内訳）							
(1)証券未着・誤り	5	8	9	10	13	16	48
(2)分割払い・口座引落し	3	8	3	4	6	2	15
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	5	4	3	1	5	3	12
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	0	0	0	4	9	28	41
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	1	2	0	1	0	0	1
(6)接客態度	0	0	2	1	0	0	3
(7)その他	3	9	1	12	18	11	42
3. 保険金	61	94	23	24	29	26	102
（内訳）							
(1)示談（認定）金額	30	44	7	6	11	3	27
(2)処理遅延・処理方法	19	24	2	8	6	5	21
(3)有無責	3	5	2	0	0	0	2
(4)接客態度	7	8	5	6	3	9	23
(5)その他	2	13	7	4	9	9	29
4. その他	9	16	7	12	17	14	50
5. 個人情報	—	2	2	0	1	0	3
合 計	104	178	60	92	119	129	400

保険種目別	2005年度 (H17年度)	2006年度 (H18年度)	2007年度（H19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	84	140	46	54	80	57	237
火災（除く積立）	5	8	6	26	19	51	102
傷害（除く積立）	2	7	1	0	5	3	9
新種（除く積立）	4	14	3	4	7	1	15
積立	5	4	1	2	2	1	6
その他	4	5	3	6	6	16	31
合計	104	178	60	92	119	129	400

2007年度「お客様の声」受付報告（2007年4月～2008年3月）

1. 内容別の状況



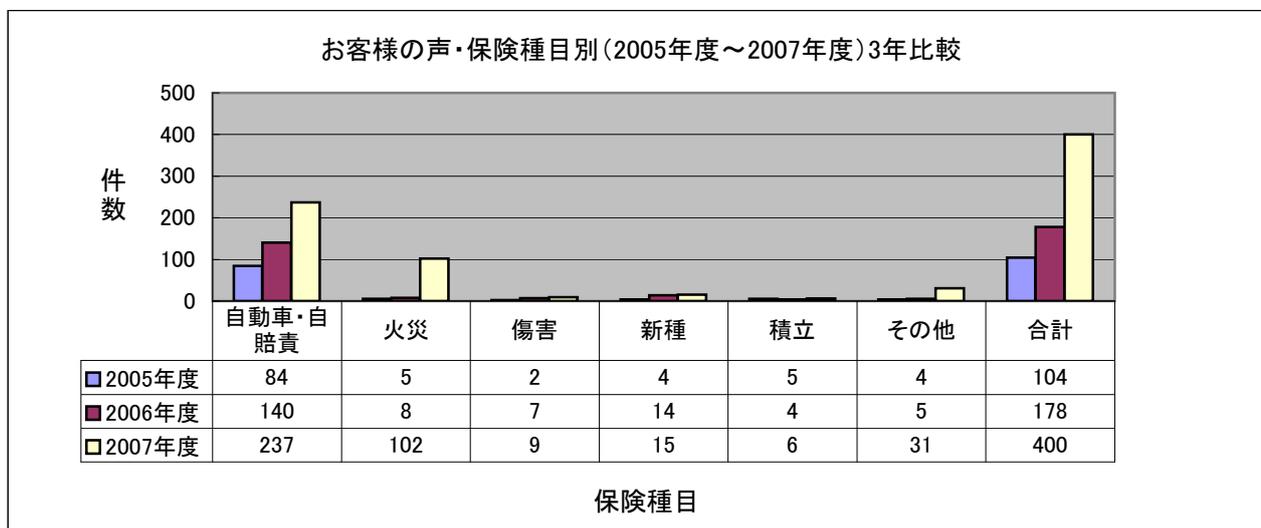
2007年度に、弊社へ寄せられたお客様の声（旧：苦情）は、1年間で400件に達し、前年比約225%、222件増になり、大幅な増加となった。

内容別にみると、『契約の管理・保全・集金』に関するお客様の声が最も多く162件、前年比約523%の131件増と急激に増加した。

次に『保険金』に関するお客様の声が102件と、受付件数では2番目に多いが、前年比109%の8件増と、伸率は一番低かった。3番目に受付件数が多かったのは、『契約・募集行為』に関するお客様の声が83件で、前年比237%の48件増となり、3番目の伸率となった。次に『その他』のお客様の声が50件、前年比313%の32件増となり、伸率が2番目となった。

「その他」の内訳は、弊社の社員や代理店、業務委託先等に関する対応体制に対するご不満や、申込書やハガキを含めた帳票類に対する要望、火災保険の適正化に伴う調査、税法改正に伴う控除制度の改定、自動車保険料の改定に伴う、不満足の説明等があげられる。

2. 保険種目別の状況



2007年度のお客様の声の件数を、保険種目別にみても、『自動車・自賠責保険』が237件（前年比169%、97件増）と最も多く、続いて『火災保険』102件（前年比1275%、94件増）、『その他』31件（前年比620%、26件増）、『新種』15件（前年比107%、1件増）、『傷害』9件（前年比129%、2件増）、『積立』6件（前年比150%、2件増）と、全種目増加した。

種目別比率は、『自動車・自賠責保険』で59.2%、『火災保険』で25.5%、『その他』7.7%、『新種保険』3.7%、『傷害保険』2.2%、『積立保険』1.5%となった。

火災保険が激増した理由は、税制改正に伴う控除制度の改定、及び火災保険の適正契約の調査に起因して、お客様自身で保険契約内容を確認していただくことにより、契約者等から、当社に対する積極的なご意見、ご要望等を含めた、お客様の声があったことが大きな要因です。

今回の火災保険の適正契約の調査から、代理店の募集態勢、弊社の指導態勢、の不備・指摘事項のお客様の声から多くのことを学び、今後の業務改善に活かしていくステップになったと考えられる。

3. 増加要因、その他

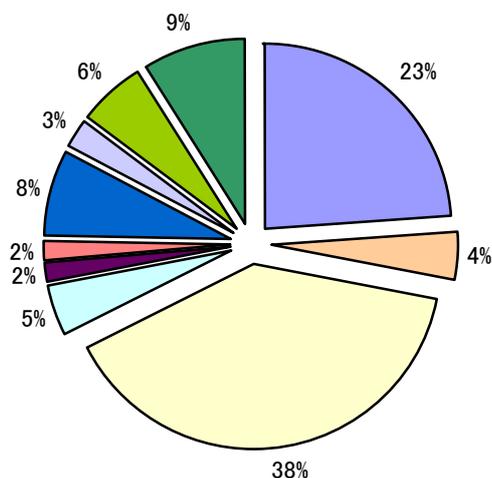
2007年度にお客様の声が激増した主な要因は、下記のような点があげられる。

- (1) これまで、苦情と呼ばれていた言葉を「お客様の声」とし、お客様の声の定義を、不満足の説明として、不平・不満・異議・要望と、範囲を広げたこと。
- (2) 火災保険において、一部の契約に建物の構造において、適用誤りが発覚したことを受け、これからのご契約、また既存のご契約に加え、満期で更新できなかったご契約を含め、全てのご契約について、契約内容の確認調査を行うことになり、お客様に多大なご迷惑をおかけしたこと。
- (3) 上記の調査から端を発して、取扱代理店の説明不足や、弊社・営業担当の指導不足が判明したこと。
- (4) お客様ご自身の保険知識の向上から発生した疑問点について、積極的に確認をいただいたことにより、取扱代理店の説明不足や、弊社・営業担当の指導不足が、判明したこと。

また、案件毎の発生要因を分析、1年分を集計してみると、『人』に対する要因が7割を占めていることから、弊社・社員及び代理店の資質の向上が急務であり、2008年度には、全部署を挙げた全社的な取組みを展開する予定である。

今後も、お客様の声を反映させた、積極的な業務改善に努めていきます。

2007年度(H19年度)お客様の声要因一覧表



《2007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	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
その他	電話	代理店	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>FAXがつながりにくいので改善してほしい。</p> <p><当社の対応></p> <p>FAXの受発信が集中したことが要因です。</p> <p>FAX機器にオプションを加えることで、機器が実質的に2台分の効果が得られることがわかり、オプションを追加して容量のアップを図り改善しました。</p>
個人情報	電話	契約者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>保険料振替済み通知書（シーリングハガキ）に、個人情報（口座番号）が記載されている。</p> <p><当社の対応></p> <p>当社から出状しているハガキに対して、個人情報への認識が不十分であったことが要因です。</p> <p>お客様宛、出状しているハガキのうち、口座番号が掲載されているものについて、下3桁をアスタリスク（**）表示することで改善しました。</p>
個人情報	電話	事故被害者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>他人の免責証書が届いている。</p> <p><当社の対応></p> <p>文書送付時、封書の宛先の確認が不十分だったことが要因です。</p> <p>即、個人情報資料を含めて文書郵送時の、ダブルチェックを徹底、再発防止に努めております。</p> <p>今後も、個人情報保護の重要な徹底を図るため、個人情報保護に関する研修等を、継続開催してまいります。</p>
その他	来訪	代理店	新種	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>費用保険金の案内ハガキの文言が不適切である。</p> <p><当社の対応></p> <p>ホールインワン・アルバトロス費用保険金についても他の保険と共通の案内ハガキを使用していたため、お祝い事であるにもかかわらず、「事故」や「お見舞い」といった表現となってしまうことがホールインワン・アルバトロス費用保険金については、共通のフォームでは文言がそぐわないため、ハガキは使用せず、適切な文言に修正した案内文書（封書）を作成し、改善しました。</p>
その他	電話	契約者	火災	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>満期通知ハガキが届いたが、どこに連絡していいのかわからない。</p> <p><当社の対応></p> <p>当社の満期通知ハガキに、代理店、管轄営業店、お客様相談センターと、3つの電話番号が記載されており、お客様にとって分かりづらいハガキになってしまっていたことが要因です。</p> <p>ハガキ増刷時に、不要な電話番号は削除し、代理店と管轄営業店のみ電話番号を記載することで改善しました。</p>

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
その他	文書	契約者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>保険金支払時に同封しているアンケートハガキの、郵便料金受取人払いの有効期限が、ハガキ到着から10日しかない。</p> <p><当社の対応></p> <p>郵便料金受取人払いの有効期限について、余裕を持った改定・発送作業を行っていなかったことが要因です。</p> <p>アンケートハガキ郵送時、十分な返送期間（最低1年間）を確保したハガキを使用することを取り決め、改善を図りました。</p>
契約の管理保全・集金	電話	契約者	自賠責	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>原付の自賠責保険の名義変更手続きを行った際、ステッカーの所持確認をされなかった。</p> <p><当社の対応></p> <p>営業窓口において、年度末の繁忙時と重なり、お客様への配慮を怠ったことが要因です。</p> <p>全営業店において、名義変更時の留意事項について、当該事例を基に注意喚起を行い、再発防止に努めております。</p> <p>また、お客様が分かりやすい様に手続書類に注意書きを加えました。</p>
契約・募集行為	電話	その他	火災	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>自宅が、台風被害に遭い、代理店へ契約確認したところ、保険は満期切れになっており、契約しなかった契約者が悪い、という話しをされた。</p> <p><当社の対応></p> <p>代理店は満期ハガキを出状後、契約者宛に幾度か電話をしていましたが、連絡が取れず、契約意思がないものだと思い込んでしまいました。契約者への継続確認不足が要因です。</p> <p>今回の台風損害に関しては、住宅の性能に関わる事柄の事故であり、火災保険での適用はできない事案でした。</p> <p>管轄営業店において、本事例を基に、当該代理店を含めて、継続契約について、契約者への意思確認の徹底を行いました。</p> <p>また、代理店へ、継続できなかった契約について、その理由を明記させ、満期更新の重要性を再認識させるように努めています。</p>
保険金	電話	事故被害者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>バイクで人身事故に遭い、破れた洋服の損害について、保険適用されるか確認したところ、調べて連絡すると返答をもらった。</p> <p>こちらから3回連絡しても、折り返しの電話もないまま、数ヶ月経過しているが、未だに連絡がない。</p> <p><当社の対応></p> <p>事故後、救急車で搬送され、足部に擦過傷、熱傷を受傷しているにも関わらず、バイク以外の損害（ヘルメットや衣服等）の確認遅れや、親身になったアドバイスが出来ていなかったことが要因です。</p> <p>当該担当者に対して、進捗連絡の徹底と、相手の気持ちを配慮した姿勢と行動の注意喚起を行いました。</p>

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
契約の管理保全・集金	電話	契約者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>解約したのに、分割払い保険料が引落された。</p> <p><当社の対応></p> <p>速やかに解約手続きを行っていたにも関わらず、当社管轄営業店において、口座振替停止の連絡を失念してしまったことが要因です。代理店、営業担当者及び窓口担当者の業務連絡・チェック体制を強化し、人的ミスの発生防止に努めています。</p>
契約の管理保全・集金	電話	その他	火災	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>子供が、アパートを借用した際、不動産代理店を通して、火災保険（入居者総合保険）に加入したが、アパート退去時に解約の案内がなかった。契約者からすれば、代理店＝保険会社であり、今後の対応と再発防止を、きちんと説明してもらいたい。</p> <p><当社の対応></p> <p>不動産代理店において、退去事実を認識していながら、保険解約の案内を失念していたことが要因です。</p> <p>その後、当該代理店については、アパート退去時の案内文書へ「火災保険の異動・解約に関する文言」の追加を行い、改善を図りました。</p> <p>また、全社的な再発防止策として、「入居者総合保険契約者に対し、契約時の注意喚起、退去時には異動または解約の意向確認を徹底する」施策を、只今、実施中です。</p>
契約・募集行為	電話	契約者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>大同火災、及び代理店を信頼して、申込書を確認の上、捺印をしているにもかかわらず、何故、また、意向確認書を記載する必要があるのか疑問である。逆に契約者を信用していないように感じる。どうしても必要であれば、申込書と一緒にできないものか。</p> <p><当社の対応></p> <p>意向確認書の取り付けは、お客様の意向に合致した内容であることを、確認する主旨であり、適切な商品内容で契約してもらうために必要であることの説明を行い、ご了解いただきました。</p> <p>申込書と一体化について、当該部署へ、今後の見直し・検討の依頼を行いました。</p>
保険金	HPメール	代理店	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声（代理店経由）</p> <p>対物事故時の事故担当者の経過説明不足により、契約更新を行わない旨、契約者から連絡があった。</p> <p><当社の対応></p> <p>当事者双方とも当社の契約者であり、一方の当事者の事故車の入庫が遅れてしまい、その間、当該契約者の事故対応が保留にされてしまったことと、事故担当者の説明不足が要因です。</p> <p>早々、契約者と面談の上、謝罪と事故対応経緯の説明を行いました。</p> <p>今回のケースのように、当社契約者同士の事故について、一方のお客様の対応遅れが、別のお客様へ迷惑をかけることのないよう配慮を行い、積極的な調査を心がけるよう注意喚起を行いました。</p> <p>また、事故担当者を含めたお客様の声対応研修を実施致しました。</p>

内容区分	表明方法	お客様区分	保険種目	お客様からお寄せいただいた声と弊社の対応
契約の管理・保全・集金	電話	契約者	自動車	<p>●お客様からお寄せいただいた声</p> <p>自動車保険証券を、勤務先へ提出したいが、証券が届かない。代理店へ確認したところ、付保証明書が郵送されて、困っている。</p> <p><当社の対応></p> <p>契約申込書の記載誤りが分かり、その後の修正作業を代理店が、忘れていたことが要因です。</p> <p>当該代理店に対して、厳重に注意を行い、営業担当者による指導強化を行いました。また、代理店の業務連絡会において、当該事例を取り上げ、全代理店の資質向上に努めています。</p> <p>また、本年度より、保険募集人の資質向上に向けた答申書に基づく施策を、随時、行っていく予定です。</p>