

## お客さまの声事例（改善事例・お褒めの言葉）

(1) 当社に寄せられたお客さまの声をもとに、以下のような改善を行いました。

### 事例1 自動車保険（DAP）証券の年齢条件区分表の表示の見直し

#### お客さまの声

二輪自動車の自動車保険「DAP」に加入しているが、選択できる年齢条件は「26歳以上補償」までであるのに、自動車保険証券の「補償の対象となる運転者」の表には「35歳以上」の記載もある。「35歳以上補償」も選択できると勘違いするのではないか。

#### 改善内容

自動車保険「DAP」証券の「補償の対象となる運転者」の表から「35歳以上」の表示を削除しました。  
「DAP」の年齢条件は、「20歳以下」「21歳～25歳」「26歳以上」の3区分ですが、「DAY-GO!くるまの保険」の「35歳以上」も共用できる表にしていたことが原因でした。

### 事例2 自動車保険満期案内（ロードサービス欄）の表示内容を見直し

#### お客さまの声

ロードサービスの表記が、「ゆいゆいサポート」「事故・故障時ロードアシスト」と2つに分かれているが、違いがわかりにくい。

#### 改善内容

ペットネームである「ゆいゆいサポート」を削除し、「事故・故障時ロードアシスト」の表記のみへ変更しました。

### ホールインワン・アルバトロス費用補償の見直し（自動車保険・傷害保険）

#### 事例3

#### お客さまの声

ホールインワンの保険金を請求したところ、同伴競技者、帯同者、ゴルフコンペ参加者以外の第三者の目撃者の証明がないと保険金支払の対象外と言われた。しかし、そのような証明は、ほとんどあり得ない。ほとんどあり得ないことが、保険金支払の条件になっていることに、納得がいかない。

#### 改善内容

補償内容の見直しを行い、従来、「同伴競技者以外の第三者」に含まれていなかった帯同者やゴルフコンペ参加者を第三者として追加し、約款にあった「ただし、帯同者※およびゴルフコンペ参加者を除きます」という文言を削除しました。  
これにより目撃者にゴルフコンペ参加者と帯同者※も含まれることになりました。  
※帯同者とは、ゴルフ競技者がゴルフ競技中に帯同するゴルフ競技を行わない方をいいます。

### 事例4 「DAY-GO!すまいの保険」パンフレットの表示内容の変更

#### お客さまの声

「DAY-GO!すまいの保険」のパンフレットについて、保険の対象ページに、保険の対象に含まれないものとして「通貨、有価証券、預貯金証書、印紙、切手その他これらに類する物」と記載されているが、補償内容の詳細ページでは「家財における通貨等、貯金証書の盗難の事故に対する支払限度額」が記載されている。補償対象となるのかわからないのがわかりにくい。

#### 改善内容

「DAY-GO!すまいの保険」パンフレットにおいて、保険の対象ページに、保険の対象に含まれないものとして、通貨、預貯金証書と記載されているが、盗難の場合には一定額まで補償されることから、余白に、「(注)建物内に収容されている生活用の通貨等または生活用の預貯金証書の盗難については一定額まで補償される」と注意書きをいたしました。

## 事例5

# SMS（ショートメッセージサービス）送信システムの導入

### お客様の声

事故受付したが、その後連絡がないので、事故対応の状況がどうなっているのかわからない。何度か着信があった番号があったが、それが事故の担当者からなのかわからない。

### 改善内容

事故にあわれたお客様のうち、お電話で連絡がとれなかったお客様へ「ご連絡いただきたい」旨のご伝言ができるよう、短いメッセージを送信するSMS（ショートメッセージサービス）の取り扱いを2017年11月より開始いたしました。

※事故受付の際にお客さまよりいただいた携帯電話番号へ送信いたします。

※事故受付後の第一報につきましては、必ずお電話にてご連絡差し上げます。

(2) お客さまより、以下のようなお褒めの言葉をいただきました。

### お褒めの言葉（代理店対応）

代理店の担当者にはいつも親身に対応していただいています。

いつも気持ちよく対応していただけてとても助かっており、家族みんなお世話になっています。ありがとうございます。

### お褒めの言葉（事故対応）

今回の事故で、今まで何事もなく自由に動いていた身体が痛みで思うように動かず、時間もかかり不安と苛立ちで、精神的にきつい日が続いていました。

そんなときに、事故担当者から確認等のお電話があった時の優しい声とお言葉、アドバイス、私はすごく励まされました。

本当にありがとうございました。今回の事故で、身体の大切さ、命の大切さ色々勉強になりました。

日々安全運転を心掛けていきたいと思えます。

### お褒めの言葉（ロードサービス）

車が動かなくなり、ロードサービスを利用しました。迅速に対応していただいたおかげで、車も直り大変助かりました。

ありがとうございました、これからもがんばってくださいと担当部署へお伝えください。