

お客様の声事例(改善事例)

(1) 当社に寄せられたお客様の声をもとに、以下のような改善を行いました。

事例1 保険料のクレジットカード払い「スマホ決済サービス」【NEW】

お客様の声

大同火災でもクレジットカード払いで保険料を支払えるようにしてほしい。
クレジットカード払いであれば、支払予定の保険料をインターネット上で明細より確認出来ることや、現金の準備が不要な点など利便性が高い。

改善内容

火災保険は2021年1月1日以降始期より、また自動車保険は2021年4月1日以降始期よりスマホ決済サービスを導入しました。
ご利用可能な決済サービスはクレジットカード払い、楽天ペイ、LINE Pay、PayPayです。
また、ご利用いただける決済サービスは決済市場の動向等を踏まえ、随時追加・変更していく予定です。
ご利用いただける対象商品も、随時追加していく予定です。

事例2 自動車保険証券への車名表示の見直し【NEW】

お客様の声

車名は「ミライース」であるが、保険証券には「ミラ」と表示されているので、きちんと表示されるようにしてもらいたい。

改善内容

一部の車両、例えばミラに関しては「ミラ」という車名の中に、グレード名である「イース」や「ココア」が存在します。しかしながら、システムでは、型式より、車名は一律「ミラ」としか選択することができず、「ミライース」や「ミラココア」と保険証券等に表示することが出来ない状態でした。
2020年8月に自動車保険契約を入力するシステムを変更し、車名に加えグレード名も入力できるようになりました。これにより、保険証券やドライバースカード等にグレード名を含み「ミライース」や「ミラココア」と表示されるようになりました。

事例3 自動車保険（DAP）証券の年齢条件区分表の表示の見直し

お客様の声

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。

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4

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5

「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分からないのが分かりにくい。

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。