

II. 業務品質の向上に向けて

1. お客様の声を経営に活かしていくための取り組み

〈お客様の声対応方針〉

基本理念
「お客様の声」を全役職員が真摯に受け止め、迅速・適切な対応を行うとともに、お客様の立場に立った業務改善を実施して、お客様満足の上昇と当社業務品質および経営品質の向上に努めます。

取り組み方針（含むお客様の声の定義）

1. お客様から、不満（不平・不満・異議・要望）の表明があった場合、「お客様の声」として真摯に受け止めます。
2. 「お客様の声」を反映させ、保険のご契約から保険金のお支払まで、一環したお客様サービスの向上に努めます。
3. 「お客様の声」を、積極的に業務改善、商品開発等に活かし、経営品質の向上に努めます。

◆お客様の声専用フリーダイヤル…0120-331-308

対応態勢

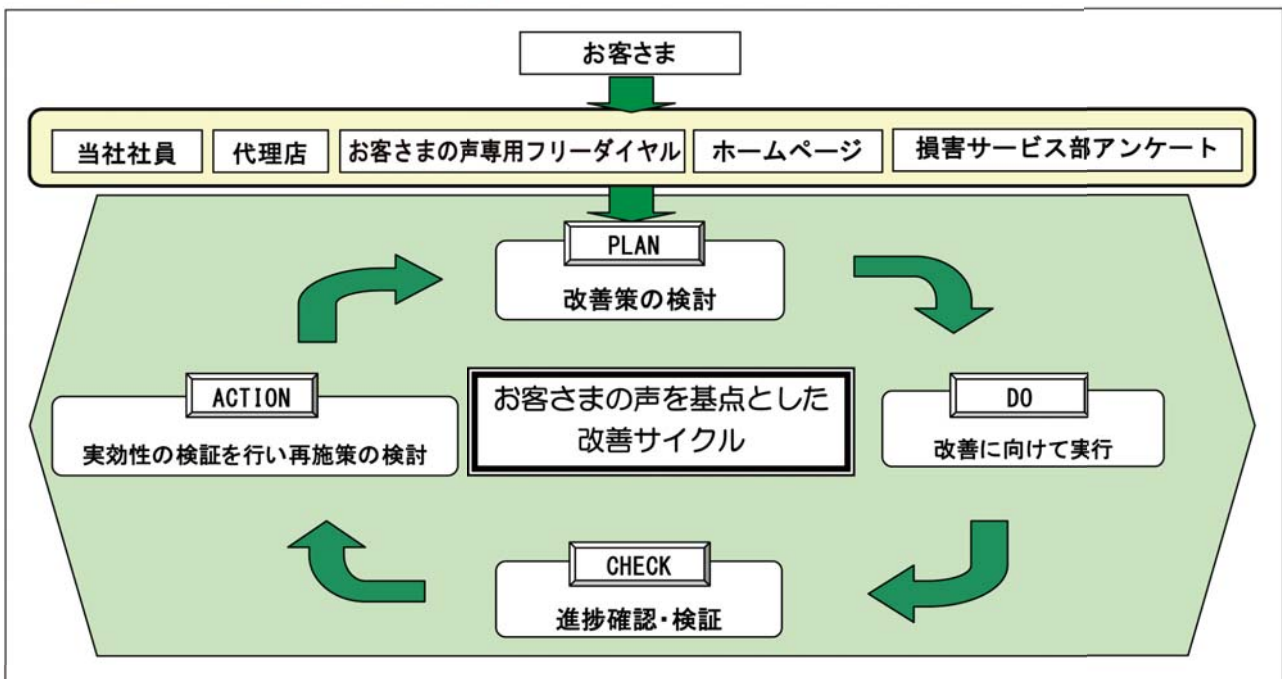
1. 全社員を「お客様の声」受付および対応担当者とし、お客様から、不満（不平・不満・異議・要望）の表明があった場合、その内容を、主管部署であるお客様相談センターへ、速やかに報告します。
また、同時に社内役員および全部長へも報告します。
2. お客様相談センター（「お客様の声」対応主管部署）は、報告された内容を確認し、直ちに、解決に向けた対応部署を決定、その対応部署は、関連部署と連携を図りながら、迅速、かつ誠意をもって、解決に向けた対応に努めます。
3. お寄せいただいた「お客様の声」の要因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、商品開発等に活かし、経営品質の向上に努めます。
4. お寄せいただいた「お客様の声」について、全社員へ情報の共有化を図り、各部署で事例研究として活用、お客様サービスの向上に努めます。

報告態勢

1. お寄せいただいた「お客様の声」を、経営品質向上委員会、常務会、取締役会に報告を行っています。
2. コンプライアンス（法令等遵守）に関連する「お客様の声」については、コンプライアンス委員会へも報告を行っています。
3. 顧客情報保護に関する「お客様の声」については、情報セキュリティ管理委員会へ、またその他リスクに関連する「お客様の声」については、各リスク管理委員会へも報告を行っています。

◆お客様の声専用フリーダイヤルの受付時間は午前9：00～午後5：00となります。（土日・祝日、および12/31～1/3を除きます。）
◆当社との間で問題を解決できない場合には、損害保険業界に関連した紛争解決機関に解決の申し立てを行うことができます。（次ページ参照）

2. お客様の声にお応えするための仕組み



3. 保険相談窓口のご案内

(1) お客さま相談センター（電話によるお問い合わせ）

「お客さま相談センター」を設置し、お客さまから保険に関するご相談、お問い合わせに対し、お電話での対応を行っています。

2014（平成26）年度に、お客さまからお問い合わせいただきました保険相談件数は、7,765件です。

0120-671-071 受付時間 午前9：00～午後5：00（土日・祝日、および12/31～1/3を除きます。）

(2) インターネットによるお問い合わせ

当社のホームページでは、商品・サービスのご紹介、営業・損害調査ネットワークのご案内、リクルートインフォメーション、会社案内、財務諸表などの情報を提供しています。

また、ホームページを通した「ご意見・ご相談」の対応も行っています。http://www.daidokasai.co.jp/

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界に関連した紛争解決機関

(3) 「そんぽADRセンター」（手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関）

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会（以下「損保協会」）と手続実施基本契約を締結しています。損保協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル（全国共通・通話料有料）0570-022808 受付時間：午前9：15～午後5：00（土日・祝日、および12/30～1/4を除きます。）

詳しくは、損保協会のホームページ（http://www.sonpo.or.jp/）をご参照ください。

※IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

名 称	直通電話	名 称	直通電話
そんぽADRセンター北海道	011-351-1031	そんぽADRセンター近畿	06-7634-2321
そんぽADRセンター東北	022-745-1171	そんぽADRセンター中国	082-553-5201
そんぽADRセンター東京	03-4332-5241	そんぽADRセンター四国	087-883-1031
そんぽADRセンター北陸	076-203-8581	そんぽADRセンター九州	092-235-1761
そんぽADRセンター中部	052-308-3081	そんぽADRセンター沖縄	098-993-5951

(4) 「そんぽADRセンター」以外の紛争解決機関

①一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp/）をご参照ください。

②公益財団法人 交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ（http://www.jcstad.or.jp/）をご参照ください。

4. お客様の声受付状況 (3年度比較)

(単位：件)

申出内容別	2012 (平成24)年度	2013 (平成25)年度	2014(平成26)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	150	159	49	36	27	33	145
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	3	0	0	0	0	1	1
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	17	34	9	8	7	8	32
(3)募集行為	3	4	4	2	1	2	9
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	88	83	25	18	13	15	71
(5)契約の引受(制限・拒否等)	2	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	0	1	0	1	0	2
(7)接客態度	7	7	1	1	0	0	2
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	9	6	3	0	1	4	8
(9)事務に関する連絡・対応(事故以外)	1	0	0	0	1	0	1
(10)商品開発に関する要望	0	0	0	1	0	1	2
(11)その他(主訴が不明確を含む)	20	25	6	6	3	2	17
2. 契約の管理・保全・集金	179	185	58	33	38	31	160
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	52	67	18	13	17	18	66
(2)分割払い・口座引落とし	25	18	1	3	0	0	4
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	35	33	14	7	5	2	28
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	30	26	8	5	8	2	23
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	0	0	0	0	0	0	0
(6)接客態度	7	7	2	0	0	1	3
(7)事務に関する連絡・対応(事故以外)	4	9	3	2	2	1	8
(8)損害サービス部以外の事故対応	9	10	1	1	2	0	4
(9)帳票類(募集文書以外・ハガキ等)	0	2	0	0	0	2	2
(10)商品以外に関する要望	0	0	0	0	0	0	0
(11)その他(主訴が不明確を含む)	15	13	11	2	4	5	22
3. 保険金	90	99	22	28	18	13	81
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	23	23	3	11	4	2	20
(2)対応の遅れ・対応方法	19	43	11	5	3	1	20
(3)保険金お支払いの可否	0	0	0	1	1	1	3
(4)接客態度	5	7	2	2	1	2	7
(5)その他	43	26	6	9	9	7	31
4. 個人情報	2	3	0	0	0	1	1
5. その他	22	16	0	4	2	2	8
合計	443	462	129	101	85	80	395

(単位：件)

保険種目別	2012 (平成24)年度	2013 (平成25)年度	2014(平成26)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	353	375	105	82	64	59	310
火災(除く積立)	65	65	17	15	17	16	65
傷害(除く積立)	6	5	4	1	0	1	6
新種(除く積立)	14	7	1	2	0	1	4
積立	0	0	1	0	2	0	3
生保		3	1	0	1	2	4
その他	5	7	0	1	1	1	3
合計	443	462	129	101	85	80	395

5. お客様の声に基づく改善事例

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 控除証明書へ「保険の対象の所在地」を追加表示

お客様の声

控除証明書に「保険の対象の所在地」の表示がなく、どの建物の保険なのかわからない。

改善内容

控除証明書へ「保険の対象の所在地」の表示を追加し、建物を複数所有しているお客様にも分かりやすい内容にしました。

事例2 自動車保険証券の年齢条件を分かりやすい表示へ変更

お客様の声

自動車保険証券に書かれている「〇歳未満不担保」という表現や、年齢条件が適用される範囲の表示が分かりにくい。

改善内容

年齢条件の表現を「〇歳未満不担保」から「〇歳以上補償」へ変更しました。また、年齢条件が適用される範囲を示した表へ、注意文言を記載しました。

事例3 自賠責保険満期案内ハガキのレイアウトと発送時期の変更

お客様の声

バイクの自賠責保険満期案内ハガキが届いたので、継続手続きのため来店したが、「満期の1か月前からでない契約できない」と言われた。その旨満期案内ハガキに記載されているが、分かりにくい。

改善内容

「満期日の1か月前からお申し込みができます」との文言を赤字で大きく表示し、お客様が確認しやすいようレイアウトを変更しました。また、ハガキの発送時期を変更することで、お手続きできるタイミングにハガキが届くようにしました。

事例4 事故進捗報告ルールの徹底と点検強化

お客様の声

事故受付した後、一度担当者から電話があったが、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分からない。

改善内容

お客様への進捗報告については、直近の対応から1か月ごとに行うルールとなっています。進捗報告もれ・遅れの解消に向けて、ルールの徹底とルールが守られているかの点検を強化しています。

6. 保険契約適正化の取り組み 適正な保険募集体制の構築について

(1) 意向確認書面制度

2007（平成19）年4月以降、保険契約の締結に際して「ご契約の内容がお客さまのご希望に沿ったものであること」、「割引の適用といった保険料の決定に必要な情報が正しく記載されていること」について、ご契約を締結する前にお客さまと一緒に確認させていただくために「意向確認書面（ご契約内容確認書）」制度を導入しました。

当社では、2010（平成22）年4月から各種目で保険契約申込書と意向確認書面（ご契約内容確認書）を一体化し、ご契約の手続きの簡素化を実施しています。

自動車保険ご契約時にご確認いただきたいこと ＜ご契約内容確認欄のチェックについて＞

ご契約内容確認欄 ① ご契約者のご住所・ご氏名などは正しく記載されていますか？

自動車保険のご契約者のお名前・ご住所を正しく記入してください。

ご契約者ご本人のお車を主に使用する方（以下、「記名被保険者」といいます。）と異なる場合は、ご契約者は記名被保険者の方にご契約の内容についてご説明ください。

ご契約内容確認欄 ② 記名被保険者および記名被保険者の生年月日は正しく記載されていますか？

DAY-GOの生年月日欄を正確に入力してください。また、記名被保険者が「個人」の場合は、生年月日を必ずご記入ください。

DAY-GOの生年月日欄を正確に入力してください。また、記名被保険者が「個人」の場合は、生年月日を必ずご記入ください。

DAY-GOの生年月日欄を正確に入力してください。また、記名被保険者が「個人」の場合は、生年月日を必ずご記入ください。

ご契約内容確認欄 ③ ご契約のお車の内容は、正しく記載されていますか？

「自動車検査簿」の記載内容と一致しているかどうかご確認ください。

「ご契約のお車」が使用されるお車と異なる場合、万が一の事故の際に保険金をお支払いできない場合があります。自動車検査簿に記載されているとおりに入力してください。

「ご契約のお車」は、次のいずれかに該当しますか？

①専ら乗用車 ②乗用自動車 ③レンタカー

④お車の主な使用場所が片側2車線のときは、その旨を正しく告知ください。

ご契約内容確認欄 ④ 運転者の年齢条件、運転者範囲はご希望どおりになっていますか？

※運転者年齢条件の適用範囲については、重要事項説明書をご確認ください。

ノンフリート契約者（※）の場合にご確認ください。

※運転者の年齢条件を満たさない方や、運転者の範囲から外れる方がご契約のお車を運転している間に事故があった場合、原則として保険金をお支払いできません。必ず重要事項説明書等をご参照のうえ運転者の年齢条件や運転者の範囲をご確認ください。

（※）ノンフリート契約者とは、被保険者が自ら所有および実際に使用している自動車であり、保険契約（貸社以外の保険会社）との契約を有するものを指します。

ご契約内容確認欄 ⑤ 他のお客様や前契約の内容は正しく記載されていますか？

複数所有新契約の特別（新たに契約する場合）について正しく適用されているかご確認ください。

※前契約の情報（ノンフリート等級、事故有休適用期間等）が異なる場合は、保険料が解除され、万が一の事故の際に保険金をお支払いできない場合があります。前契約の保険証券等に記載されているとおりに入力してください。

※新たに契約する場合、複数所有新契約の特別の適用条件を満たすとき、7等級（A）～（D）、（G）でご契約いただけます。必ず重要事項説明書等をご参照のうえ、適用条件を満たすかどうかご確認ください。

ご契約内容確認欄 ⑥ 保険料の支払方法はご希望どおりになっていますか？

（※）保険料、支払方法でのご契約の場合は、ご契約者、記名被保険者、車両所有権の主体がご本人・ご家族でご契約いただく場合の条件を全て満たしていますか？

■保険料の支払方法は次の2パターンに分かれます。

一括払 保険期間中の保険料を保険契約の締結の際に一括で払い込む方法です。

分割払 保険期間中の保険料を分割して払い込む方法です。分割払の場合、お支払いいただく保険料の総額は、一括払のときよりも割増となる場合があります。

■なお、保険料の支払方法は、次の3つからお選びいただけます。

■取次代理店へ直接手続（直接集金）

■お客さまの指定する口座からお引当金としてお支払いいただく（口座振替）

■弊社指定の取扱店（コンビニエンスストア）にてお支払いいただく（コンビニ払い）

（注）コンビニ払い保険料の総額が30万円以下の場合で、かつ保険料一括の場限りにお引当金を行います。

■保険料支払方法の他、ご契約内容確認欄（注）に記載している取扱店によってご対応できない場合があります。取扱店または弊社までお問い合わせください。

■ご本人・ご家族以外でのご契約いただけるのは、お勤め先と弊社の間で集金事務の委託契約を交わしている場合で、ご契約者・記名被保険者・車両所有者がそれぞれ所定の条件を満たしている必要があります。

ご契約内容確認欄 ⑦ 補償の内容、セットされる特約、保険金額・支払限度額・免状金額についてご確認ください。

①補償内容についてご確認ください。

ご契約の内容がお客さまのご希望に沿った補償内容となっているかご確認ください。

②保険金額についてご確認ください。

保険金額は、事故が起こったときに弊社がお支払いする保険金の額の最高限度額となります。保険金額がお客さまのご希望に沿っているかご確認ください。

ご契約内容確認欄 ⑧ 重要事項説明書についてご確認ください。

（特に、保険金をお支払いしない場合等、告知義務・通知義務等、そのほか特約（特約）の保険金額）

■重要事項説明書は、自動車保険の契約においてお客さまに特に注意していただきたい事項について記載しております。必ずご一読のうえご契約ください。

重要事項説明書

保険商品の内容をご理解いただくための事項を記載しています。

契約概要

ご契約に際してお客さまにとって不利益になる事項等、特にご注意ください事項を記載しています。

注意事項

保険内容の重要に関する事項や、事故が起こった場合等について記載しています。

自動車保険契約申込書（新規用）

(2) 保険契約の適正な募集に向けた取り組み

保険契約の適正な募集に向け、次の取り組みを実施しています。

①お客さまへの説明体制の整備

引き続き保険契約申込書の「ご契約内容確認欄」等を活用してお客さまのご意向と、ご契約内容の適正性の確認を行います。また、各種パンフレット、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）、ご契約のしおり等を活用し、商品の内容をわかりやすく説明するよう努めています。

また、火災保険および自動車保険の長期契約については、保険期間中にご契約内容の変更がないかご確認いただくために、ご契約内容を記載した書面を年に1度送付しています。

②商品開発体制の整備

「わかりやすい商品」を柱とした商品開発・改定を推進しており、商品や特約の整理・統合、商品間の各種規定の統一などに取り組んでいます。

また、商品開発部門だけでなく、募集、損害調査、事務処理、システム開発の観点からも商品開発を行っています。

③お客さまの声への取り組み

お客さま相談センターにおいて、お客さまからのご意見・ご要望等を収集し、一元的な管理・分析を行っています。お客さまからいただいた声を基とし「経営品質向上委員会」で全社的な再発防止策を検討のうえ、全社展開しています。

12

7. お客さまアンケート

●事故対応サービスに関するお客さまアンケートについて

調査期間：2014（平成26）年4月～2015（平成27）年3月

郵送件数：32,550件【2013年度郵送件数：30,956件】

返信件数：1,711件（返信率：5.26%）【2013年度返信件数：1,433件（返信率：4.63%）】

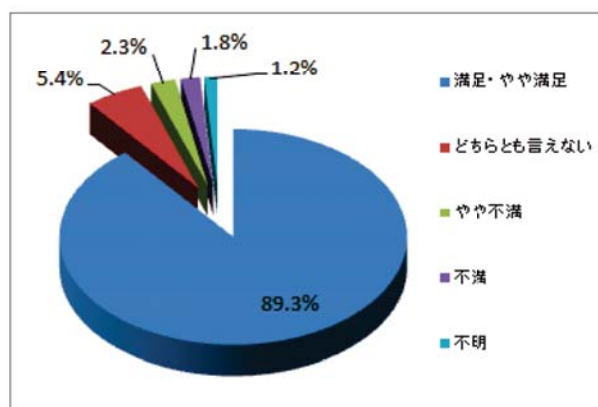
当社では、お客さまへの一層のサービス向上や改善を図るため、保険金をお支払いしたお客さまを対象に事故対応サービスに関するアンケートを実施しております。アンケート項目は、事故の受付から損害調査・進捗報告、保険金支払までの各プロセスの対応についてお客さまの声を把握できるよう改定し、さらなるサービスの向上へ向けた取り組みを強化しております。

集約結果については『損害サービス品質基準（事例・具体的行動）ハンドブック』に掲載することで、定期的実施している損害サービス品質基準の定着化へ向けた勉強会に活用するなど、お客さまに選ばれる「あんしん対応」へ向けた取り組みを強化し、「事故対応の流れに関するお客さまへの説明の充実」、「お客さまへの損害調査進捗報告の徹底」、「事故受付担当者ならびに事故調査担当者の接客対応力の向上」の3つを重点とした損害サービスの一層の品質向上に努めております。

また、ご契約や商品に関するお客さまのご意見、ご要望等についても、業務改善につながる有用な情報であることから関連部署へ情報提供を行い、募集体制や保険商品の充実に活かしております。

●大同火災の事故対応全般について

○今回の事故に対する大同火災の対応は全体的にご満足いただけるものでしたか？

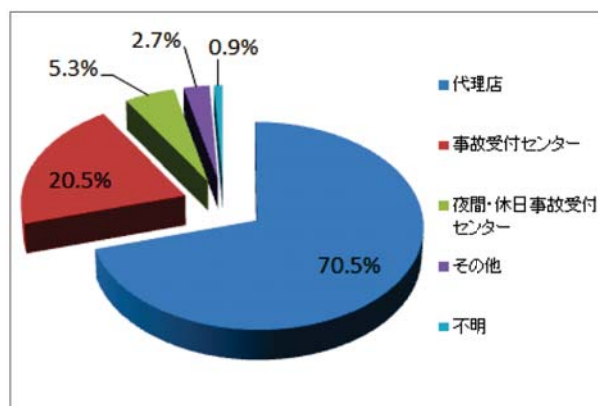


○フリー記述欄にいただいたお客さまの感謝の声（抜粋）

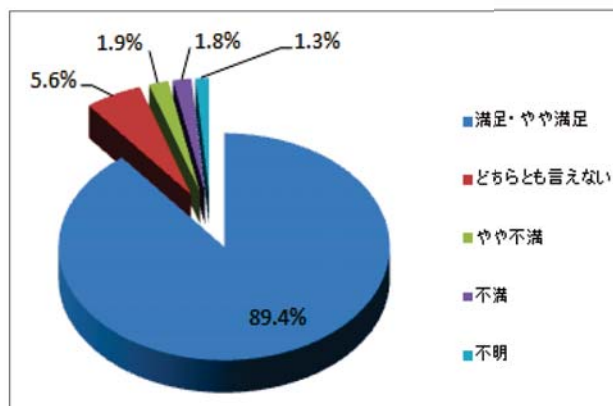
- ・初めての事故でどうしたらいいのか、また気持ちもすぐ落ち込んでいましたが担当者の方の優しく丁寧な対応で無事終了する事ができました。本当にありがとうございました。
- ・連絡をするとすぐ対処してくださり、状態を見に来て写真を写し、保険金として支払われる内容など詳しく教えてください安心して任せることができました。
- ・丁寧迅速な対応に感謝します。担当者の方々にはお気遣いの言葉をかけていただいたり、丁寧な説明をしていただきました。
- ・代理店の方の知識が豊富で助かっています。また、ロードサービスもすぐ対応してもらえ大変うれしく思っています。今後も頑張ってください。
- ・急な車の故障だったので、迅速な対応に助かりました。保険に入っていて良かったです。ありがとうございました。

●事故受付時について

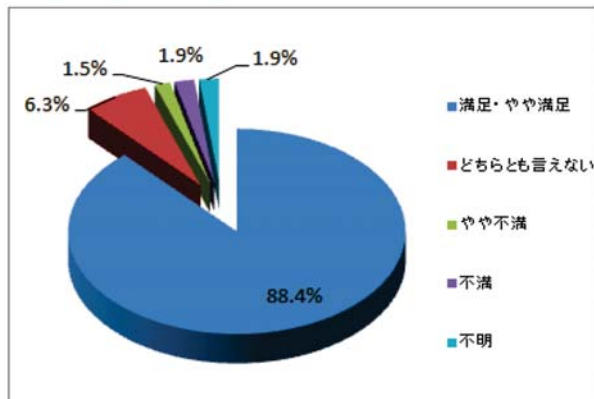
○事故第一報のご連絡先について



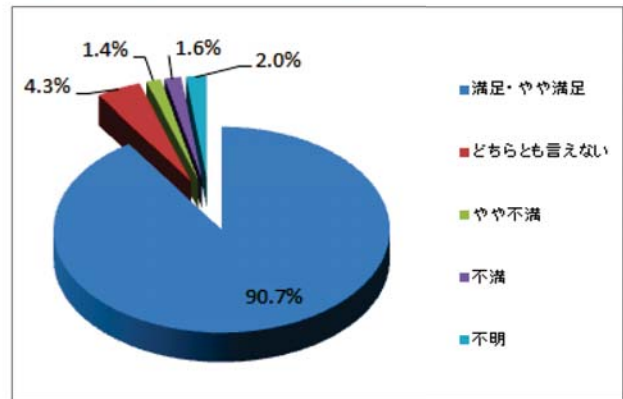
○今後の事故対応の進め方について



○請求手続きのご案内について

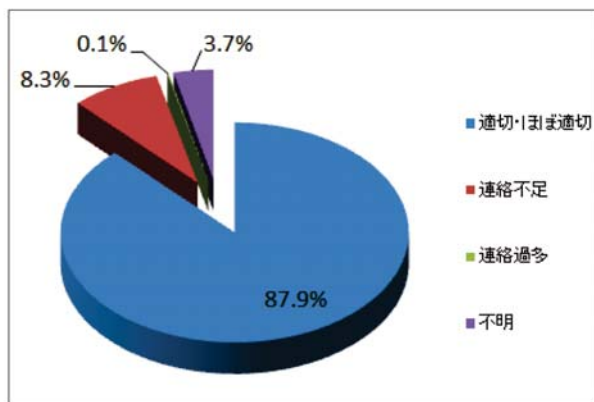


○事故受付担当者の話し方・態度について

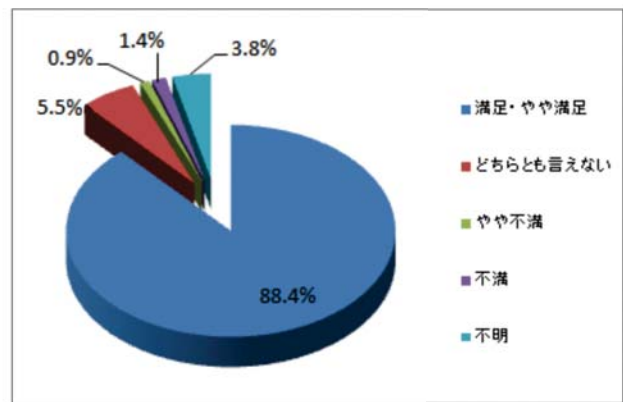


●事故調査について

○事故調査担当者の経過報告の頻度について

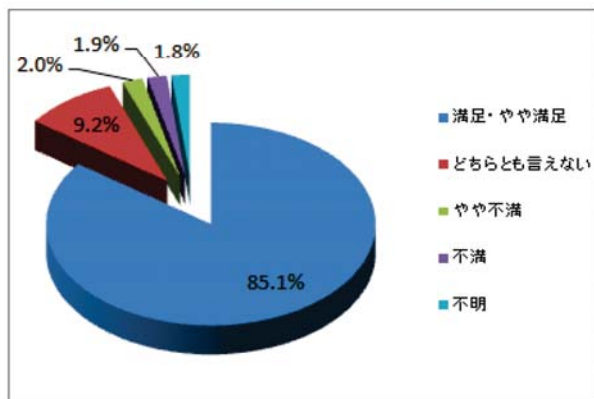


○事故調査担当者の話し方・態度について

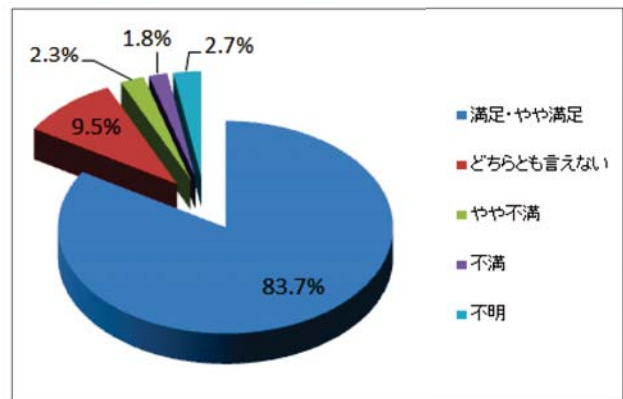


●保険金のお支払いについて

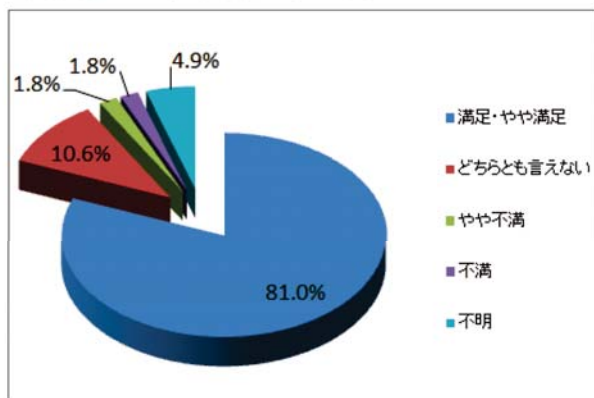
○支払保険金の内容（示談解決の内容）の説明について



○お支払いまでにかかった期間について



○受取保険金（支払保険金）の内容について



●次回のご契約について

