

## 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

#### 基本理念

「お客様の声」を全従業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、お客様満足の上と当社業務品質および経営品質の向上に努めます。

#### 〈お客様の声対応方針〉

#### 取り組み方針 (含むお客様の声の定義)

1. お客様から、不満足 (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

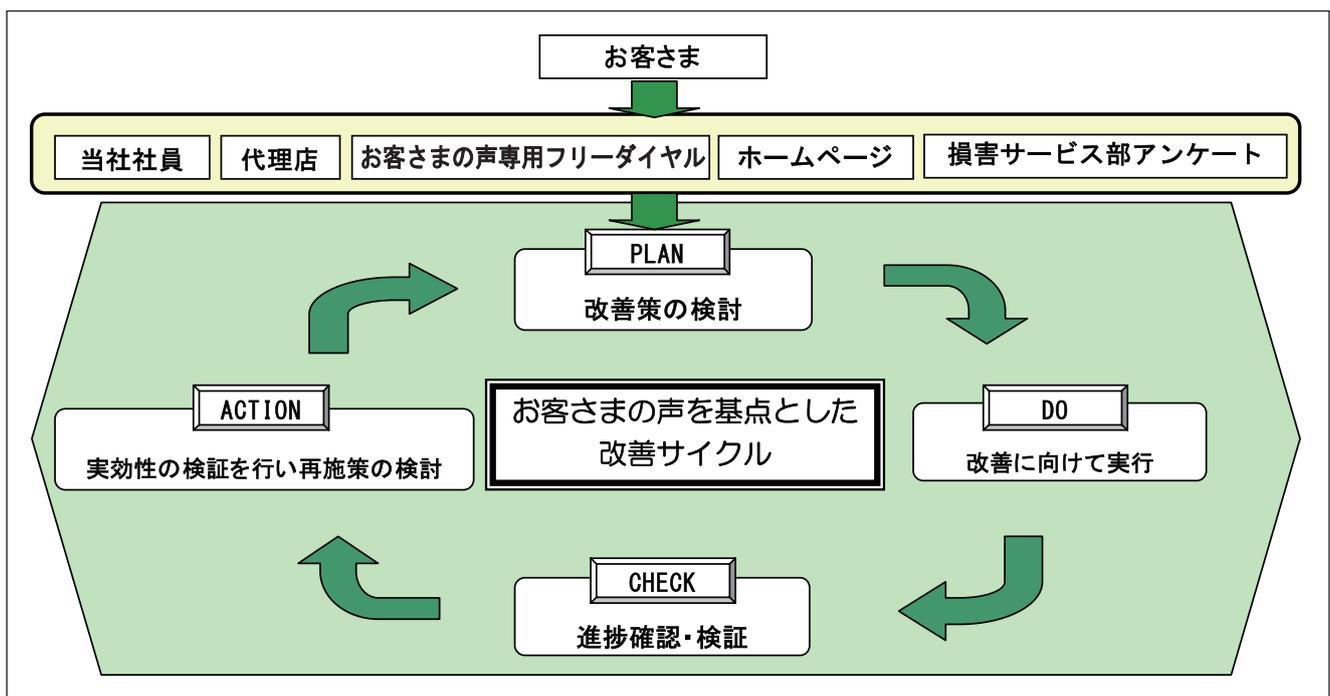
1. 全社員を「お客様の声」受付および対応担当者とし、お客様から、不満足 (不平・不満・異議・要望) の表明があった場合、その内容を、主管部署であるお客様相談センターへ、速やかに報告します。  
また、同時に社内役員および全部長へも報告します。
2. お客様相談センター (「お客様の声」対応主管部署) は、報告された内容を確認し、直ちに、解決に向けた対応部署を決定、その対応部署は、関連部署と連携を図りながら、迅速、かつ誠意をもって、解決に向けた対応に努めます。
3. お寄せいただいた「お客様の声」の要因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、商品開発等に活かし、経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

2015（平成27）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、7,861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、ホームページを通じた「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11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	2013 (平成25)年度	2014 (平成26)年度	2015(平成27)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
<b>1. 契約・募集行為</b>	159	145	34	29	31	29	123
(内訳)							
(1)商品内容 (補償内容等)	0	1	0	1	0	0	1
(2)契約更改手続き (継続漏れ・忘れ等)	34	32	7	9	8	3	27
(3)募集行為	4	9	2	0	1	1	4
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	83	71	19	15	16	21	71
(5)契約の引受 (制限・拒否等)	0	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	2	0	0	1	0	1
(7)接客態度	7	2	0	1	0	1	2
(8)帳票類 (申込書・請求書・パンフレット等)	6	8	3	0	0	0	3
(9)事務に関する連絡・対応 (事故以外)	0	1	1	1	0	0	2
(10)商品開発に関する要望	0	2	0	0	0	0	0
(11)その他 (主訴が不明確を含む)	25	17	2	2	5	3	12
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	185	160	27	24	31	20	102
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	67	66	12	7	16	5	40
(2)分割払い・口座引落とし	18	4	4	5	1	0	10
(3)異動 (手続き誤り・遅延、車両入替等)	33	28	1	2	4	4	11
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	26	23	4	1	2	3	10
(5)満期返戻 (手続き遅延、返戻金額等)	0	0	0	0	1	0	1
(6)接客態度	7	3	1	2	0	3	6
(7)事務に関する連絡・対応 (事故以外)	9	8	0	3	2	0	5
(8)損害サービス部以外の事故対応	10	4	0	1	1	1	3
(9)帳票類 (募集文書以外・ハガキ等)	2	2	0	0	1	0	1
(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)	13	22	5	3	3	4	15
<b>3. 保険金</b>	99	81	17	20	17	34	88
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	23	20	4	3	3	23	33
(2)対応の遅れ・対応方法	43	20	5	2	2	4	13
(3)保険金お支払いの可否	0	3	0	0	0	0	0
(4)接客態度	7	7	0	0	1	4	5
(5)その他	26	31	8	15	11	3	37
<b>4. 個人情報</b>	3	1	1	1	0	0	2
<b>5. その他</b>	16	8	5	7	0	0	12
<b>合 計</b>	462	395	84	81	79	83	327

(単位：件)

保険種目別	2013 (平成25)年度	2014 (平成26)年度	2015(平成27)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	375	310	71	71	53	77	272
火災(除く積立)	65	65	9	4	16	3	32
傷害(除く積立)	5	6	1	3	2	0	6
新種(除く積立)	7	4	1	1	3	1	6
積立	0	3	1	0	1	1	3
生保	3	4	0	2	4	1	7
その他	7	3	1	0	0	0	1
<b>合 計</b>	462	395	84	81	79	83	327

## 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さま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

#### 自動車保険証券（搭乗者傷害保険欄）の表示内容を変更

##### お客様の声

「DAY-GO!くるまの保険」の自動車保険証券について、搭乗者傷害保険欄に「補償されません」と表示されている。搭乗者傷害保険が廃止となっているなら、「補償されません」との表示は不要ではないか。

##### 改善内容

「DAY-GO!くるまの保険」の自動車保険証券において、搭乗者傷害保険欄の「補償されません」との表示を削除しました。

※2014年10月の自動車保険改定に伴い、搭乗者傷害保険が廃止となりました。なお、DAP契約については、搭乗者傷害特約が付帯できます。

### 事例4

#### 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か月前からでないと契約できない」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、お客さま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5

#### 事故進捗報告ルール of 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

お客さま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) 改正保険業法対応

お客さまの保険に関するニーズが多様化している状況等を踏まえ、保険業法の改正(2016(平成28)年5月29日施行)がなされました。

##### ①「情報提供義務」と「意向把握・確認義務」の導入

「情報提供義務」と「意向把握・確認義務」が規定され、「情報提供義務」では、お客さまに対して、保険契約の締結や加入の適否を判断するのに必要な情報を提供することが、そして「意向把握・確認義務」では、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った保険商品の提案、そしてご意向に沿った保険商品であることを確認したうえで契約の締結を行うことが、それぞれ法令上の義務として新たに求められるようになりました。

当社では、これまでも保険の募集に際し、重要事項のご説明や「ニーズ再確認」、「意向確認」などの取り組みにより、お客さまに保険契約について重要な事項を説明し、お客さまのご意向・ニーズに合致した保険を引き受ける取り組みを行ってまいりましたが、保険業法の改正により、これらの取り組みをより確実に、そして適切に推進してまいります。なお、当社においては原則として2016(平成28)年5月1日以降を申込日とする契約より、改正保険業法に対応した保険募集ルールを適用することとしています。

##### ②「保険募集人の体制整備義務」の導入

代理店の皆さまが、その規模や業務特性に応じ、保険業法等の各種法令や当社のルール、さらには社会一般の規範等を主体的に遵守し、代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するための内部管理体制を構築する必要があります。

当社では、保険募集コンプライアンスに関する代理店ルールを定め、代理店自身による代理店体制の構築を推進・支援しております。

#### (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点とし『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。

## 7. お客様アンケート

### ●事故対応サービスに関するお客様アンケートについて

調査期間：2015(平成27)年4月～2016(平成28)年3月

郵送件数：31,341件【2014(平成26)年度郵送件数：32,550件】

返信件数：1,504件(返信率：4.80%)【2014(平成26)年度返信件数：1,711件(返信率：5.26%)】

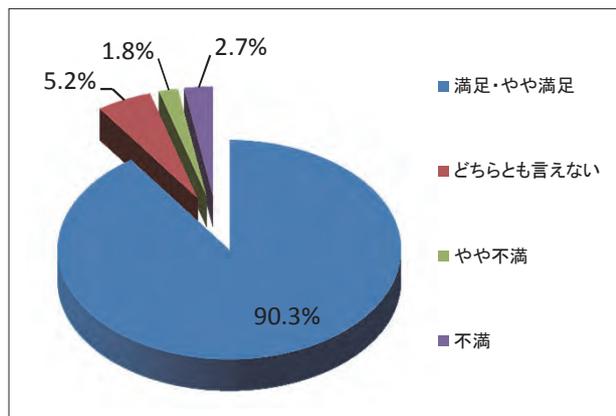
当社では、お客様への一層のサービス向上を図るため、保険金をお支払いしたお客様を対象に事故対応サービスに関するアンケートを実施しております。事故の受付から保険金支払までの各プロセスにおける当社担当者の対応についてお客様の声を把握できるようにすることで、さらなるサービスの向上を目指し取り組みを強化しております。

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、定期的に行っ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、お客様満足の向上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様への説明の充実」、「お客様への経過報告の徹底」、「事故対応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様のご意見、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？

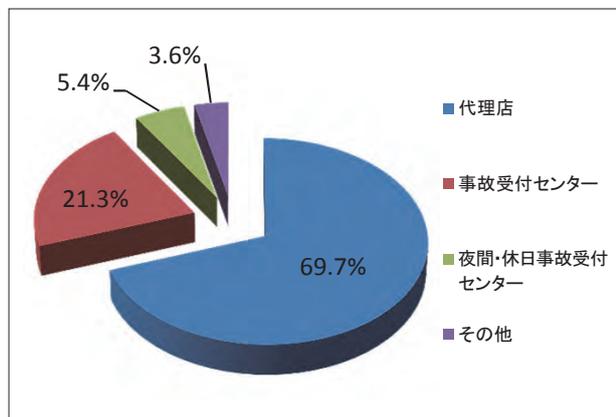


○フリー記述欄にいただいたお客様の感謝の声（抜粋）

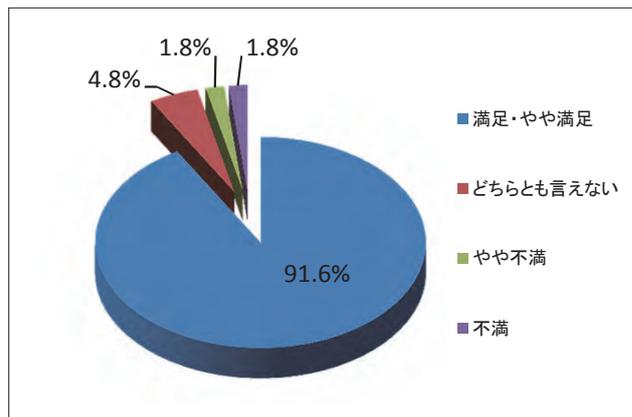
- ・初めての事故で動揺していましたが、大同火災の代理店と社員の丁寧な対応で気持ちが落ち着くことができ、感謝しています。
- ・追突事故にあい、子供達も同乗していたので不安でしたが、いろいろ話を聞いてもらい大同火災の代理店、社員の方の対応にとっても助けられて感謝です。
- ・人身、対物事故を起こしましたが、的確にやるべきこと（警察への連絡・相手のケガの有無・レッカーの手配）などを教えていただきスムーズに対応できました。おかげでパニックにならず冷静に対応できたので本当に感謝しています。
- ・代理店の方がとても親身になって対応してくださり助かりました。これからも大同火災を利用し、知人等にも勧めていきたい。
- ・事故受付や示談解決まで、修理工場との連携ができていて代理店の対応に感謝しています。また、保険内容の設計もお任せしておいて良かったなと思っています。

### ●事故受付時について

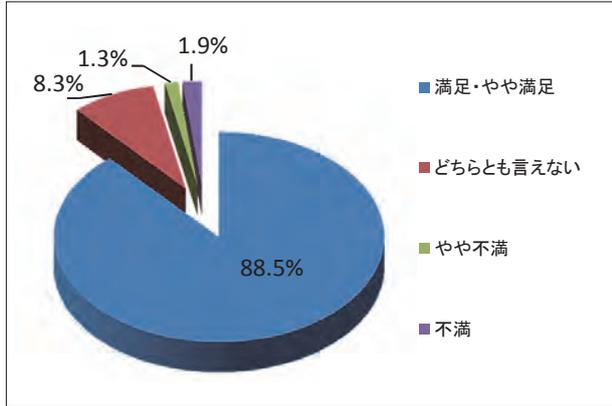
○事故第一報のご連絡先について



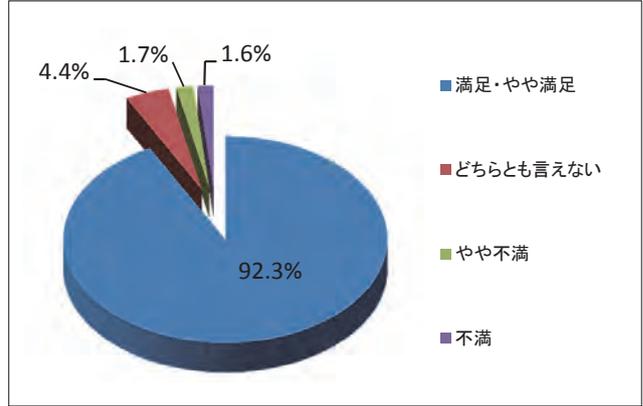
○今後の事故対応の進め方について



○請求手続きのご案内について

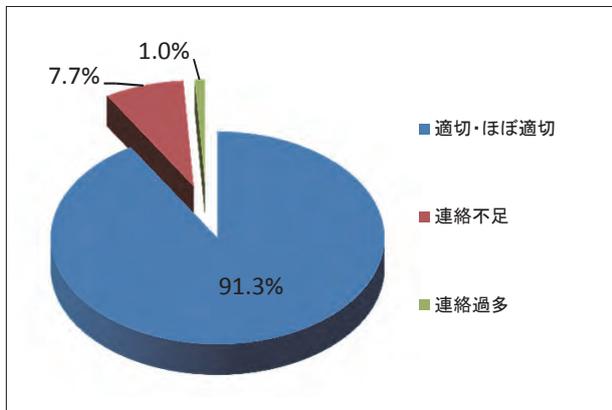


○事故受付担当者の話し方・態度について

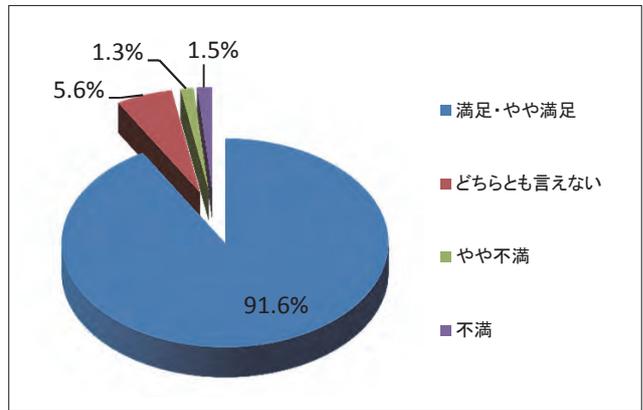


### ●事故調査について

○事故調査担当者の経過報告の頻度について

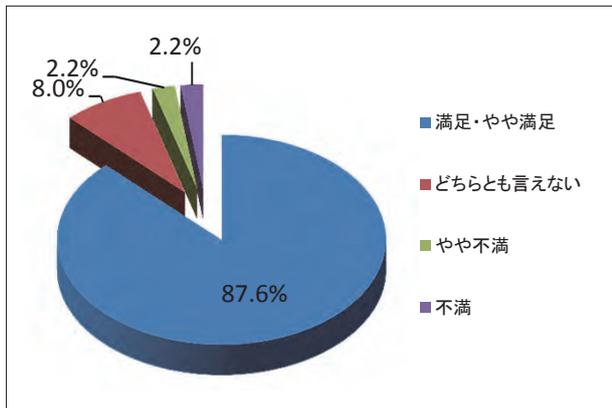


○事故調査担当者の話し方・態度について

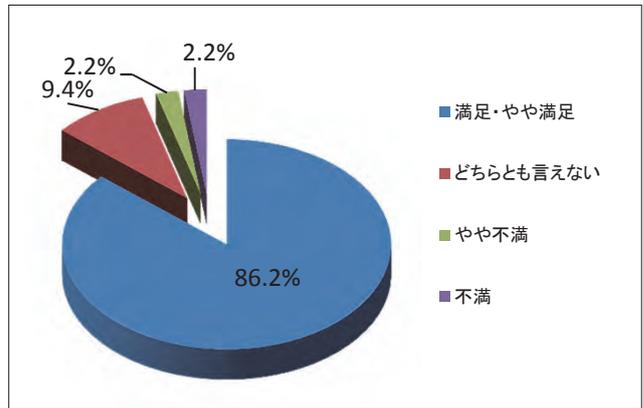


### ●保険金のお支払いについて

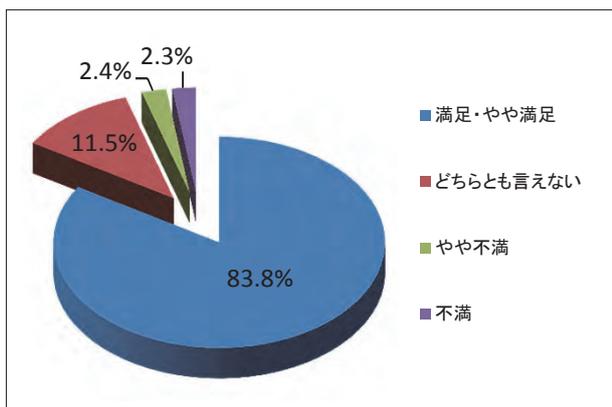
○支払保険金の内容（示談解決の内容）の説明について



○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

