



損保ジャパン日本興亜



消費者
志向経営



損保ジャパン日本興亜は「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指しています！

当社は、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスを御提供することで、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指しています。

「お客さま本位の業務運営方針」
～消費者志向自主宣言～

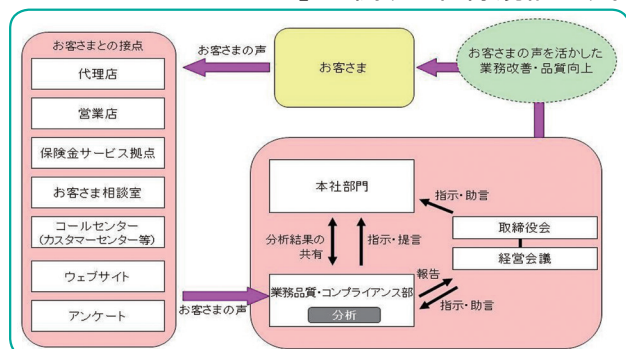
「最もお客さまに支持される損害保険会社」の実現に向けて、「お客さま本位の業務運営方針」～消費者志向自主宣言～を策定し、積極的に取り組んでいます。

取組紹介

お客さまの声を経営にいかす取組

2017年3月にISO10002※の適合宣言をしました。本規格に準拠して、お客さまの声対応管理態勢の継続的な改善・向上を図っています。

※国際標準化機構（ISO）が制定した「苦情マネジメントシステム」に関する国際規格です。



【お客さまの声対応管理態勢】

「社外モニター制度」

消費生活相談員から御意見を頂く「社外モニター制度」を設けています。2017年度は10回開催し、商品・サービス、パンフレット等について、消費者の目線から御意見を頂き、業務改善・品質向上につなげています。



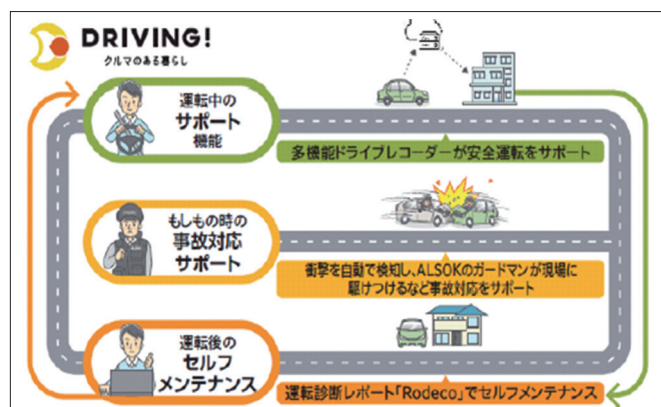
お客さまニーズに対応した商品・サービス開発

多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する保険商品及び事故・災害による被害を防止・軽減するサービスの御提供に取り組んでいます。

「ドライビング！」の開発

「安全運転支援機能」を搭載した通信機能付き専用ドライブレコーダーにより、運転技術のセルフメンテナンスをサポートする「ドライビング！※」を自動車保険の特約として開発しました。事故の際の衝撃検知を活用した「事故時通報機能」やALSOKと連携した「事故現場駆けつけサービス」も新サービスとして追加しています。

※「ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約」付帯サービスです。



保険金のお支払業務の品質向上

当社は、保険金のお支払業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組を行っています。

自動車保険事故対応への手話の導入

2017年9月から、聴覚・発話障がいを持つお客さまへの自動車事故対応サービス向上のため、手話通訳サービスを利用した事故の受付や事故解決のアドバイス等を開始しました。



※「2017年度の実施」全体はこちらを御覧ください ⇒



企業としての社会的責任を果たす取組

SOMPOホールディングスは、SDGsを始めとした国際社会の動向を踏まえて「グループのCSR重点課題」を設定し、企業としての社会的責任を果たすべく、取り組んでいます。

【重点課題1：防災・減災の取組】 防災教育「防災ジャパンダプロジェクト」

将来を担う子供たち（及び保護者）を対象として、災害から自分自身・周囲の人を守るための知識や安全な行動を身に付けてもらうことを目的に、「防災人形劇」及び「体験型防災ワークショップ」を実施しています。
累計37,135人の皆さまが参加しました。（2018年12月末）

防災人形劇



体験型防災ワークショップ



実施したことの効果

消費者志向自主宣言の策定及びフォローアップ活動を通じて、これまでの品質向上に向けた各種取組を洗い出し「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた取組として取りまとめ、分かりやすく社内外に発信できるようになりました。その結果、社内において目指すべき方向性の共有が進み、一部縦割りであった各部門が一体となるなど、「お客さま視点」での品質向上の取組がより一層、推進されるようになりました。

今後の展望と更なる取組に向けて

当社は、2017年1月に公表した「消費者志向自主宣言」を2017年6月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」※1に2018年6月に統合し更新するとともに、お客さま本位の業務運営の定着状況を評価するため、以下のとおり重要業績指標（KPI）を設定しました。

※1 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択・策定した方針

- ①お客さまアンケートNPS®※2（御契約手続）②お客さまアンケートNPS®（事故対応）③お客さまアンケート御契約手続（保険の御説明内容への評価、保険の御提案内容への評価）

今後も、本KPIの結果等を踏まえ、更なる分析・改善を図り、お客さま本位の業務運営に取り組むことで、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指してまいります。

※2 NPSとは、Net Promoter Score®の略で、顧客ロイヤルティを測る指標の一つです。「NPS®」及び「Net Promoter Score®」は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。