

取り組み事例レポート

記入日：2019年7月10日

企業名	東京海上日動火災保険株式会社
企業概要	<p> 創業: 1879年(明治12年)8月 取締役社長: 広瀬 伸一 本店所在地: 東京都千代田区丸の内一丁目2番1号 主要な業務: 1. 損害保険業 2. 業務の代理・事務の代行 3. 確定拠出年金の運営管理業務 4. 自動車損害賠償保障事業委託業務 正味収入保険料: 2兆1,447億円(2017年度) 従業員数: 17,483人 国内営業網: 126営業部・支店、386営業室・課・支社、22事務所 損害サービス拠点: 242カ所(国内) 代理店数: 50,616店(国内) (当社ホームページより抜粋し、一部は2018年3月31日現在のものとなります) </p>
主な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・各拠点の実態に応じて実施計画を策定し、業務品質が持続的に向上するよう拠点ごとに実行と振り返りを行っています。組織として、「お客様の声」を活用する態勢づくりを全店共通取り組み項目としています。 ・お客様・代理店・社員からの商品・事務・システムにおける提言は、社外の消費者アドバイザーのご意見も踏まえ、社内関係先と連携を強化し、改善に向けた検討を実施しています。 (※4 基本原則-4.10 継続的改善) ・「お客様本位の業務運営方針」の策定及び公表(運営方針1:お客様の声を活かした業務運営)をしております。 ・お客様からの声に基づく取り組み事例を当社ホームページへ公表し、今後も継続してまいります。 (※5 お客様の声対応の枠組み-5.2 方針/8 維持および改善-8.7 継続的改善) ・毎月「お客様の声」を解析し、予め想定したリスク事案が含まれていないかについてのモニタリングを実施しています。 (※6 計画および設計-6.4 経営資源/8 維持および改善-8.2 苦情の分析及び評価) ・お客様の声対応プロセスに関する情報は、当社ホームページで公開されており、積極的な周知を図っています。その中の1つとしてISO10002の適合宣言を掲載しています。 (※7 お客様の声対応プロセスの実施-7.1 コミュニケーション) ・お客様の声監査を実施し、お客様の声対応プロセスがISO10002および当社のお客様対応ルールに適合しているか確認しています。 (※8 維持および改善-8.3 苦情対応プロセスに対する満足度/8.6 苦情対応プロセスの監視) ・お客様の声対応プロセスの運用状況について、全営業・損害サービス部門にアンケートおよび一部拠点における実査監査にてヒアリングを行い、状況確認をしています。 (※8 維持および改善-8.5 苦情対応プロセスの監査) <p>「各項目の※は、取組内容に対応するISO10002の要求事項です。」</p>