

「お客さま第一の業務運営」に関する取組状況について

1. お客さまの声を活かした改善事例

■ お客さまの声指標 ■

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いしており、2018年度は1,646件のお客さまの声を受付しました。また、いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応して業務品質の向上に活かしており、お客さまの声に基づき以下の業務改善を実施しています。

お客さまの声	改善事例
更新ハガキを紛失してしまった。保険料を代理店に支払う時間が取れないため、コンビニ払込票を再発行してほしい。	従来は更新ハガキの再発行ができなかったため、代理店への現金払いをお願いしていましたが、コンビニ払込票の再発行を可能としました。
保険金の支払い完了通知が届いたので、内容について代理店に問い合わせたが、代理店はいつ支払がされたかを知らなかった。代理店でも把握しておいてほしい。	従来お客さまに保険金お支払いのご案内を送付していましたが、代理店には通知しておりませんでした。代理店システムの代理店個別通知で保険金お支払いのお知らせを都度掲示するようにいたしました。
コンビニへ行かなくても保険料を支払う方法はないのか。	コンビニへ行かなくともスマホでバーコードの読み取りが可能なLINE Pay等のアプリ決済サービスを2019年上期中に開始予定です
書類（申込書、解約承認請求書等）の記入方法の確認をしたいが、電話するのが面倒なので簡単にわかるようにしてほしい。	照会が多い箇所について定型文言を印刷した付箋を貼付しお送りするようにしました。

2. お客さまのニーズに応えるサービス・安心の提供

当社は、多様化するお客さまのニーズに合った優良なサービス・安心を提供しています。

お客さまのご都合に合わせて加入が可能なインターネット完結型保険の提供

インターネット環境があればお客さまのスケジュールに合わせてご加入いただける『インターネット完結型保険』を提供しています。保険料10%割引、保険申込書不要、クレジットカード払い（現金不要）など手軽に保険にご加入いただけます。

お客さまの利便性にお応えする『電話による解約の受付』をスタート

退去等による保険契約の解約は、これまで書類によるお手続きが必要でしたが、2019年7月から一定条件のもと電話での解約受付（書類不要）がスタートします。解約手続きと解約返戻金が発生する場合のお支払いがよりスピーディーになります。

お客さまへの保険金支払い完了通知の迅速な送付

事故受付から保険金お支払いまでをスムーズに対応するとともに、保険金お支払いの都度お客さまへ支払い完了通知をお送りしています。また、取扱代理店にも支払い完了をご案内しています。