

お客さまの声レポート

2015 年度

(2014 年 10 月～2015 年 9 月)

当レポートは、お客さまからの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）の現状を取りまとめると同時に、「お客さまの声を基にした業務品質向上PDCA活動」への取り組み状況を掲載し、四半期単位で開示しています。

お客さまの声受付状況

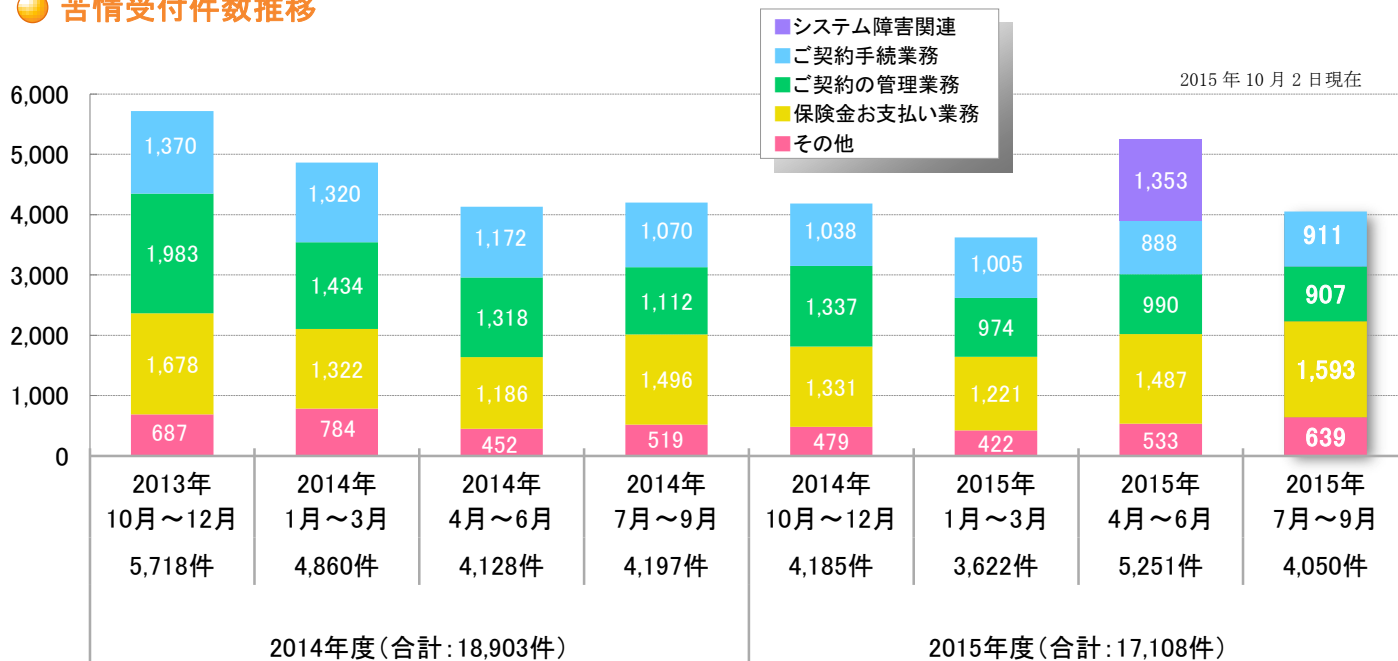
当社では、日々お寄せいただく様々な声のうち、「お客さまからのご不満」を系統的に抽出し、「苦情」として登録・分析しています。

当社コールセンター 【携帯電話・PHS からもご利用になれます】

商品・契約内容に関するお問い合わせは… 富士火災お客さまセンター 自動車保険専用窓口 0120-228-303 火災・傷害・医療など自動車保険以外の窓口 0120-228-386 ● 平日/午前9:00～午後6:00 ● 土日祝日/午前9:00～午後5:00	事故の受付・ご相談は… 富士火災セイフティ24・コンタクトセンター 0120-220-557 ● 24時間・365日受け付けております。 ご不満・ご要望のお申し出は… 富士火災お客さまの声室 0120-246-145 ● 平日/午前9:00～午後7:00 (年末年始を除きます。)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(年末年始を除きます。)

● 苦情受付件数推移



2015 年度の苦情受付件数は **17,108 件**、前年比で 9.5% (1,795 件) 減少となりました。

減少した主なお申し出内容区分は「ご契約内容の説明不足・誤り」(659 件減少)、「ご契約の管理業務・その他」(573 件減少)に関するお申し出が挙げられます。これは、お申し込み内容の入力処理が完了した後も当日であれば誤り等を修正できるようなシステム改善を行ったことや、お客さまセンターにおいて、保険料控除証明のお問い合わせについてお客さまにわかりやすい音声ガイダンスへと変更したことなどによります。

※お申し出内容区分の詳細については、次頁の表をご確認ください。



お申し出内容詳細区分別 苦情受付件数

2015年10月2日現在

お申し出内容区分		苦情内容の例	苦情受付件数		増減比
			2014年度	2015年度	
ご契約 手続業務	商品内容	商品内容(補償特約など)のご説明不足、誤りなど	313件	314件	0.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	1,040件	803件	-22.8%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	670件	573件	-14.5%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	2,425件	1,766件	-27.2%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	83件	78件	-6.0%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	139件	127件	-8.6%
	接客態度	ご契約手続業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	78件	62件	-20.5%
	帳票類(申込書・パンフレット等)	申込書・パンフレット等の帳票類の記載が不適切など	7件	3件	-57.1%
	その他	上記に該当しないご契約手続業務に関するもの	177件	116件	-34.5%
小計			4,932件	3,842件	-22.1%
ご契約の 管理業務	証券未着	証券が届かない	1,493件	1,141件	-23.6%
	口座引落・分割払い	口座振替に関する問題や保険料引落に関するもの	519件	384件	-26.0%
	ご契約の変更手続	車両入替など、ご契約内容を変更する手続の遅れ、漏れなど	876件	612件	-30.1%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,454件	1,152件	-20.8%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	23件	22件	-4.3%
	接客態度	ご契約の管理業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	55件	43件	-21.8%
	その他	上記に該当しないご契約の管理業務に関するもの	1,427件	854件	-40.2%
小計			5,847件	4,208件	-28.0%
保険金 お支払い業務	示談関係	示談金額全般に関するもの	518件	370件	-28.6%
	ご連絡の遅れ・手続方法	ご連絡遅れ、保険金お支払いについてのご説明不足など	4,356件	4,691件	7.7%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	151件	112件	-25.8%
	接客態度	保険金お支払い業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	237件	141件	-40.5%
	その他	上記に該当しない保険金お支払い業務に関するもの	420件	318件	-24.3%
小計			5,682件	5,632件	-0.9%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	151件	101件	-33.1%
	その他	上記全てに該当しない業務に関するもの	2,291件	1,972件	-13.9%
小計			2,442件	2,073件	-15.1%
システム障害関連			-	1,353件	-
総合計			18,903件	17,108件	-9.5%



お客様の声をもとにした改善事例

2015年度に、「お客様の声」をもとに実際に改善を行った事例の一部をご紹介します。

改善課題	お客様の声	改善内容
保険料控除に関するお客様センター音声ガイダンスの変更	保険料控除証明書を紛失したのでお客様センターへ電話したのですが、音声ガイダンスの番号選択の操作に手間取ってしまいました。	保険料控除に関するお問い合わせが増える時期、お客様センターの音声ガイダンスに保険料控除専用の選択肢をご用意していましたが、ほかにも多くの選択肢があるため、お客様が迷われたり、誤った番号を選択して別の窓口にお電話が繋がってしまう場合があります。 そこで、 音声ガイダンスの選択肢の数を整理 するとともに、 保険料控除専用の番号を最初にご案内 するよう変更したところ、お客様の選択誤りが減少し、電話対応がスムーズにできるようになりました。 [2014年10月]
業務災害補償総合保険（労災ガード）の保険料算出資料の簡素化	個人事業主として労災ガードを申し込んだところ、保険料を算出するための資料として、税務署の受領印がある収支内訳書が必要だといわれました。 私は電子申告をしているので、受領印がもらえないのですが・・・	電子申告に使用されたものであることが確認できる収支内訳書 につきましては、税務署の受領印がある収支内訳書と 同等に取扱う よう、運用を変更いたしました。 [2015年1月]
お客様センターでの専門外の種目に関する対応	お客様センターの自動車保険専用窓口にお問い合わせをしたついでに、火災保険の証券の再発行を依頼したところ、火災保険専門の担当者から折り返し電話すると案内され、電話が来るのをしばらく待たねばなりませんでした。	適宜、業務フローを改善し、住所変更や証券再発行等、 専門外の種目の担当者でも対応 できる業務を増やしました。 [2015年4月、7月、9月] ※ご契約内容等によっては、従来どおり専門の担当者から折り返しご連絡させていただく必要がある場合もございます。
事故対応サービスに関するアンケートハガキのレイアウト	事故対応サービスに関するアンケートハガキが届きましたが、回答欄に「ア」「イ」としか記載されていないので答えようがありません。	従来は裏面の設問欄をご覧いただきながら回答欄にご記入いただくレイアウトでしたが、設問欄も回答欄も同じ面にまとめ、 より分かりやすいようにレイアウトを変更 いたしました。 [2015年6月]
お客様センターでの質権設定承認請求書等の送付依頼への対応	お客様センターに電話して質権設定承認請求書の送付をお願いしたら、営業店から折り返し連絡すると案内されました。 お客様センターで受付してもらえるようにはなりませんか？	関係部署間で調整を行い、質権設定承認請求書と質権消滅通知書の送付については、 お客様センターでも受付 できるように業務内容を変更いたしました。 [2015年6月]
	お客様センターに電話して質権設定承認請求書の送付をお願いしたら、証券番号を聞かれました。まだ証券は届いていませんが、先に入手しておきたいので、証券番号が不明でも送付してもらえるようにはなりませんか？	関係部署間で調整を行い、質権設定承認請求書と質権消滅通知書の送付については、それ以外の確認項目にご回答いただけた場合は 証券番号が不明な場合でも受付 できるように業務内容を変更いたしました。 [2015年8月]
ロードレスキューのお盆繁忙期対策	お盆休みに自動車で遠出した際、渋滞によるガス欠で走行できなくなったため、ロードレスキューを依頼しました。 現在地付近の業者が手配できたら、富士火災アシストセンターから折り返し電話があると案内されましたが、なかなか連絡がなかったので不安でした。	お盆の前後はロードレスキューの繁忙期となり、ご依頼件数が大幅に増加しますので、通常期と比較して業者手配に時間を要することにより、お客様にご不安を与えてしまう場合があります。 そこで、ご依頼電話の終話から10分後に業者手配の進捗状況をお客様へご報告する「 案件タイムキーパー 」を新設するとともに、お急ぎのお客様に対しては、業者の到着目処だけでなく、 代替手段等もご提案 させていただくことといたしました。 [2015年8月]



適正な保険金お支払いのための審査実施状況

当社では、保険金をお支払いできない事案や、保険金はお支払いできますが告知義務違反等により契約を解除する事案、またこれらのことが原因で苦情を申し立てられた事案に対する判断の適切性を検証するために、「**保険金支払業務審査委員会**」(社外委員4名を含みます)を2007年2月28日より定期的に開催しています。

2015年度第4四半期(2015年7~9月)は1回開催して、33件の審査を行い、30件を「適」、3件を「再審査」と裁定しました。また、本委員会の審査結果は、経営会議および監査役会へ定期的に報告しています。

● 審査委員会の実施状況

(単位:件)

審査事案	2007~2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度				合計
					第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
始期前発病(注1)	321	8	52	72	9	22	16	9	509
免責条項(注2)	243	12	23	15	5	10	8	1	317
告知義務違反(注3)	382	27	63	43	12	11	7	8	553
その他	273	11	52	56	10	21	9	15	447
合計	1,219	58	190	186	36	64	40	33	1,826

(注1)始期前発病: 保険始期(補償開始日)前に発病していた疾病に関しては保険金のお支払いはできません。

(注2)免責条項: 当社が「保険金を支払わない場合」に定めている事由(免責)に関しては保険金のお支払いはできません。

(注3)告知義務違反: お客さまが保険ご加入に際して当社が告知をお願いした事項に正しくご回答いただけなかった場合は、保険契約を解除し、保険金のお支払いはできません。

(ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との因果関係がない場合はお支払いの対象となります。)

(注4)2012年度は、年度の開始が10月に変更となったことから4月~9月までの半年となります。

● 審査事例

保険の種類	判断のポイント	事案の概要と審査の結果
業務災害補償 総合保険	<p>《始期前発病》</p> <p>保険始期前に発病していないか</p>	<p>ご請求いただいた疾病「腹部大動脈瘤・労作性狭心症」について、発病時に診察していた医師へ確認した結果、保険始期よりも前に発病し治療を行っていたことが判明しました。</p> <p>よって、保険始期前発病に該当し、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。</p>
店舗総合保険	<p>《無責》</p> <p>「雪災」の事故にあたるか</p>	<p>大雪のため建物が損傷し、雨漏りが発生したとして保険金請求をいただきましたが、鑑定人による立会い調査をした結果、雪による損傷箇所は無く、建物の経年劣化による雨漏りであると判明しました。</p> <p>経年劣化が原因の雨漏りは、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。</p>
医療総合保険	<p>《告知義務違反》</p> <ul style="list-style-type: none"> 告知されなかった疾病があるか 告知されなかった疾病と保険請求の疾病に因果関係があるか 	<p>「末梢性めまい症」の診断で保険金請求をいただきましたが、調査の結果、告知日前に「高血圧」「糖尿病」と診断され、定期的に投薬治療を受けていたことが確認されました。</p> <p>ご契約時に「高血圧」「糖尿病」に関する告知をいただいていたことから、告知義務違反として、契約は解除させていただきました。</p> <p>ただし、ご請求の疾病と「高血圧」「糖尿病」は因果関係のないことが確認されたため、保険金をお支払いさせていただきました。</p>



お客様の声を基点にしたPDCAサイクル活動の展開

当社では、お客さまからのご不満・ご要望を承る窓口として本社内に「**お客様の声室**」を設置し、苦情発生状況等を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声への対応については、営業支店・代理店・損害サービスセンター・コールセンターへの的確・迅速に対応指示を行い、お客さまへお応えする態勢を整えています。



当社では、「お客様の声は、経営にとって貴重な情報源」として「**お客様の声データベース**」に登録し、業務品質向上に活かすため積極的に収集・分析しています。

2011年4月より、代表取締役社長兼CEOを議長とした「**VOC※会議**」を発足させて、業務品質向上への態勢を強化しています。

「VOC会議」の開催内容を経営会議および監査役会へ定期的に報告することにより経営に活かすための好循環型態勢を形成し、「お客様の声を基点にした業務品質向上 PDCA 活動」へ積極的に取り組んでいます。

※Voice of Customer (お客様の声)

2016年1月6日

 **富士火災**
Member of AIG