

## 弊社「お客さまの声」を把握する取り組みとお客さまの声に基づいた業務改善例のご紹介

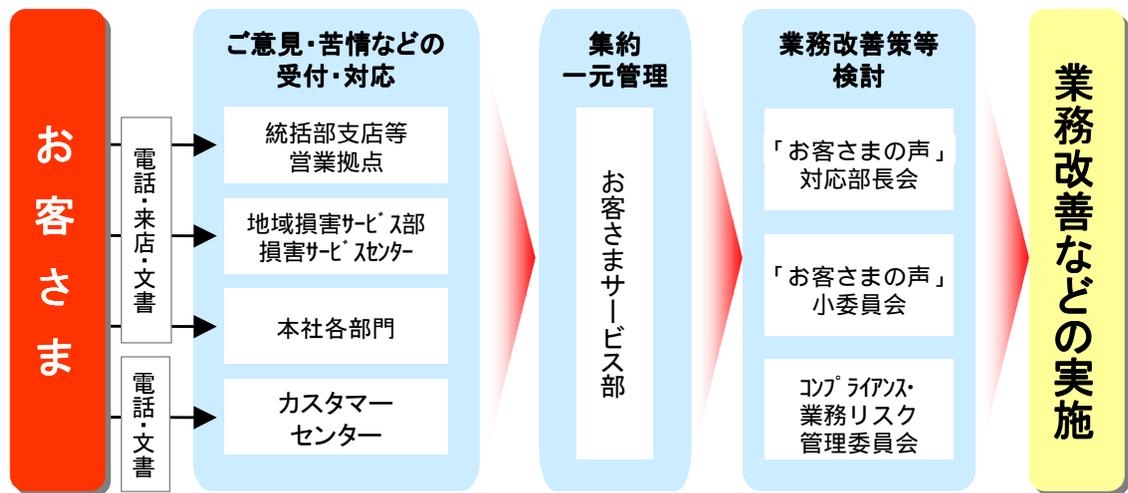
### 「お客さまの声」の把握と業務改善に向けた取り組み

弊社では、お客さまの満足度向上を図る観点から、お客さまからいただいたご意見・苦情などを集約・分析し、業務改善や商品・サービスの開発等に反映するよう努めております。

現在、弊社各拠点・本社各部署で受け付けたご相談・苦情などについて、その内容と対応状況をお客さまサービス部が集約・管理し、関係委員会が業務改善などの対応を検討する体制を整備しております。また、これら委員会などでの検討結果は、取締役会へも報告する体制となっております。

このような取り組みの結果、平成17年度には25項目の改善を実施しており、平成18年度以降には、さらに45の改善を実施予定となっております。なお、平成17年度中に弊社に寄せられたご意見・苦情などの状況は下表の通りです。

#### 【ご意見・苦情などに基づく業務改善への取り組み】



#### 【平成17年度に寄せられたご意見・苦情などの状況】

項目		件数
ご意見		758
苦情	契約・募集行為関連	391
	契約の管理・保全・集金関連	399
	保険金のお支払い関連	1,097
	その他	68
	個人情報関連	30
合計		2,743

## 「お客さまの声」に基づく業務改善事例

前述の「お客さまの声」に基づき業務改善などに資する取り組みによって、平成17年度に実施した改善項目の中から、3点を以下にご紹介させていただきます。

### 1. 未収保険料の払込猶予期限を一ヶ月延長(自動車保険口座振替契約)

(平成17年9月実施)

「2ヶ月連続して保険料の引き去りができなかったという案内文書が届いた時点では、既に保険金の支払を受けられない状態(免責期間が発生した状態。契約自体は継続。 )となっていたので、これを改めて欲しい」というご意見をいただいております。

このため、自動車保険口座振替契約の未収保険料の払込猶予期限を、払込期日の「翌月末まで」から「翌々月末まで」に1ヶ月延長いたしました。

口座振替契約の分割保険料があらかじめ定められた払込期日に払い込まなかった場合、翌月の払込期日に前月分を再請求しております。この再請求分も引き去りができなかった場合には、ご契約者さま宛にその旨のご案内をお送りしておりますが、このご案内がお手元に届くのは、最初に振替不能となった保険料の払込期日の翌々月(3ヶ月目)の中旬頃となります。

このため、従来の制度では、案内を受け取った時点で既に払込猶予期限が過ぎており、免責期間が発生した状態となっていました。そこで、「払込猶予期限」を1ヶ月延長し、振替不能のご案内の到着後でも、速やかに遅延保険料の払込を行っていただければ、免責期間が発生することのないように改善を図りました。

#### 【旧制度の場合(平成17年8月まで)】

連続振替不能のご連絡がご契約者さまに届く(11月中旬)



- ・連続振替不能のご案内到着時点(11月中旬)が払込猶予期限後であり、既に免責期間が発生。
- ・免責期間は、1回目の引き去り不能日翌日(9/27)以降。

払込猶予期限

#### 【新制度の場合(平成17年9月から)】

連続振替不能のご連絡がご契約者さまに届く(11月中旬)



- ・連続振替不能のご案内到着後(11月中旬)でも、保険料を速やかにお支払いいただければ、免責期間は発生しません。

払込猶予期限を  
1ヶ月延長

払込猶予期限

## 2. 火災保険証券などに添付する約款を読みやすく改定（平成17年8月から順次対応中）

「火災保険証券などに添付する約款記載の文字が非常に小さく、読みにくい」というご意見をいただいたことを踏まえ、火災保険などの証券を送付する際に同封してお客さまにお送りしている約款を、従来のものより大判なものに改め、行間も広げました。

さらに、約款で使用する字体を明朝体からゴシック体に変更するとともに、印刷色も変更することで、印刷された文字がはっきりと認識できるようにして、今までより読みやすくいたしました。

## 3. 日常生活における賠償責任事故時の 示談代行制度を導入（平成17年4月実施）

「自動車保険と同様に、個人賠償責任保険でも被害者との解決交渉を保険会社が行って欲しい」というご要望をいただいております。

このため火災保険の主力商品である「ホームびたっと(住宅安心総合保険)」の個人賠償責任担保特約、借家人賠償責任担保特約に示談代行を可能とする特約を新しく開発いたしました（賠償事故解決特約）。

なお、この特約については個人賠償責任担保特約、借家人賠償責任担保特約をお客さまが選択された場合に自動的に付帯することとしております。

**「ホームびたっと」の賠償責任担保特約では、面倒な示談交渉を代行します！**

「ホームびたっと」では、個人賠償責任担保特約や借家人賠償責任担保特約をご付帯のお客さまが賠償事故を起され保険金をお支払いする場合、当社がお客さまに代わって相手方と示談交渉を行います。  
※お客さまの希望があり、かつ相手方が同意した場合に限ります。

近年、賠償意識の高まりとともに、他人に思わぬケガをさせてしまった場合や、他人の財物を壊したり汚してしまった場合などに、予想せぬ賠償責任問題に直面する可能性が増大してまいりました。個人賠償責任担保特約をつけているから大丈夫！と安心していませんか？

**損害賠償事故を起こしてしまったら...**

●これまでの個人賠償責任担保特約では...  
〈例〉買い物途中に自転車で、道を歩いている方とぶつかり相手に大きなケガを負わせてしまった場合。

保険会社 → お客さま → 相手方

保険会社のお支払い  
お客さま  
相手方

示談交渉はお客さまが行います。  
治療費・休業補償・慰謝料  
過失割合・支払い額

「何を話せばよいのかわからない？」「法律なんかわからないよ！」「相手が怒ってるし...」

**あなたは 大丈夫ですか？**

**「ホームびたっと」は更なる安心をお届けします！**

「ホームびたっと」に付帯の個人賠償責任担保特約・借家人賠償責任担保特約等には、賠償事故解決特約(住宅安心総合保険用)が自動付帯されており、お客さまの希望により、お客さまに代わって示談交渉を行なうことが出来るようになりました。(平成17年4月1日以降発 生)

ポイント 当社が交渉を行い解決いたします。

お客さま → 保険会社 → 相手方

事故のご報告  
治療費・休業補償・慰謝料  
過失割合・支払い額  
保険金のお支払い

**「ホームびたっと」は暮らしの中の様々なトラブルをモシなくカバーします！**

※示談代行が出来ない場合もございます。詳しくはご契約のしおり・重要事項説明書をご確認ください。

本サービスはホームびたっとのご契約者向け(任意)の特約(賠償責任担保特約)の概要を説明したものです。詳細につきましては、取扱代理店または弊社までお問い合わせください。またご契約の際には、ご契約のしおり(重要事項説明書)をご確認ください。

以上

**ニッセイ国際損害保険株式会社**  
 本社 / 〒530-8505 大阪市北区西天橋4-15-10 Tel.06-6310-1121 (大代表)  
 東京本社 / 〒104-8506 東京都中央区明石町3-1-1 豊洲タワー Tel.03-3542-5911 (大代表)  
 URL: http://www.nissai-dns.co.jp

住所：〒 支店 支社  
TEL: 2005.3 0503 本 316

カスタマーセンター	
万一事故が起こった場合は	
自動車事故受付フリーダイヤル	0120-25-9956
自動車以外の事故受付フリーダイヤル	0120-25-4956
* 365日24時間受付。	
* 携帯電話・PHSからご利用いただけます。	
ご契約内容のご照会・ご相談は	
フリーダイヤル	0120-95-0055
* 自動車保険のご契約内容変更のお申し出 9:00~18:00(365日)	
* その他のお問い合わせ 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始を除きます)	
* 携帯電話・PHSからご利用いただけます。	