

トップメッセージ

リテールのお客さま一人ひとりに寄り添い “あんしん”をお届けしてまいります

平素より、皆さまには日新火災をお引き立て賜り、誠にありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行から3年が経過し、行動制限が段階的に緩和され、「ウイズコロナ」を前提とした日本経済は回復基調を辿ってきましたが、ウクライナ情勢を背景としたエネルギー価格の高騰および労働需給の逼迫によるインフレの進行、インフレ抑制に向けた欧米を中心とした金融引き締めの実施等、当社を取り巻く事業環境は厳しさを増しています。先行きの不透明さが増す経済の諸問題について注視するとともに、安定的な成長に向けて経営基盤を強化する必要性を強く感じております。

当社はお客さま本位の安心と補償をお届けし、



最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指すことを経営理念として掲げております。

2021年度からスタートした中期経営計画におきましても、営業部門・損害サービス部門・代理店が一体となったサービスをより進化させ、“あんしん”をお客さまへお届けすることを追求しております。2022年度は、病気やケガで働けなくなったときの備えとして、Web手続きでも加入できる所得補償保険「働けないときの保険」を発売しました。さらに、お客さまの安心・安全をサポートすべく、全国の優良工務店とタッグを組んだ新しい火災保険「お家ドクター火災保険」を発売しました。また、地震や台風等の自然災害が発生するなかで、被災されたお客さまにいち早く保険金をお支払いするため、被災地の社員・代理店のみならず、全国の社員が総力を挙げてお客さまへの対応を進めてまいりました。

2023年度は東京海上グループおよび当社の中期経営計画の最終年度にあたります。中期経営計画「その一步先へ Change2023」の各施策を着実に推進していくとともに、10年先を見据え、環境が変化してもリテールのお客さまに“あんしん”をお届けするため、「独自の成長」を追求してまいります。さらに、社員



経営理念

日新火災は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、
最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指します。

- ◆ 安心を実感していただける確で誠実な対応を常に心がけ、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスを提供します。
- ◆ 健全性・収益性を確保し企業価値の向上をはかるとともに、積極的な情報開示に努め、株主の負託に応えます。
- ◆ 代理店の自主性・独立性を尊重するとともに、お客さま本位の価値観を共有し、相互の発展をはかります。
- ◆ 従業員一人ひとりがお客さま本位を実践し、いきいきと働くことができる企業風土を築きます。
- ◆ 損害保険事業を通じて地域社会の発展に貢献するとともに、従業員・代理店の地域活動や社会貢献活動への参画を支援します。

一人ひとりが成長し、お客さま基軸で主体的に考え、判断し、行動することで「正しいことを正しく行う」文化を組織に浸透、定着させ、お客さまに選ばれ成長し続けるオンリーワンのリテール損保を目指してまいります。

また、デジタル化など取り巻く環境が大きく変化中であるからこそ、優しさや思いやり、ホスピタリティ、ヒューマンタッチなど「人にしかできない温かみ」を大切にし、社員一人ひとりが持っている力を十分に引き出し、働きがいや誇りを持てる企業風土の醸成に取り組んでまいります。

これからも当社は、経営理念の実現に向け、さまざまな取り組みを進めてまいります。今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2023年7月

取締役社長

織山 晋

お客さまにご満足いただくために

お客さま本位の業務運営

当社は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指すことを経営理念に掲げています。

安心を実感していただける的確で誠実な対応を常に心がけ、お客さまにとってわかりやすい商品と、ご満足いただけるサービスを提供し、地域社会の発展に貢献するよう取り組んでいます。

また、“適正な業務運営に止まらず、お客さまをはじめとした社会からの要請に応えていくこと”（＝コンプライアンスの徹底）は、当社の経営理念の実践そのものであり、事業活動のあらゆる局面において最優先にしています。

そして、お客さまに寄り添い、多様化するニーズを鋭敏に捉えながら、「お客さま本位」の保険事業をより徹底していくために「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、その方針

に基づいた具体的な取り組みを実行しています。

社会環境が大きく変化し、リスクも多様化する中で、保険事業の存在意義は、お客さまの暮らしや事業の安心・安全・安定に貢献することであり、事故や災害といった非日常的な状況の中でも、お客さまに安心していただくための「寄り添う力の担い手」となることが、当社の使命です。

当社は、これからも、お客さまに寄り添う気持ちを大切に、「リテールのお客さま一人ひとりに寄り添い“あんしん”をお届けする」ことを追求していきます。また、よき企業市民として社会とともに持続的成長を遂げ、すべての人や社会から真に必要とされる良い会社“Good Company”を目指し、代理店と一体となって努力し続けてまいります。

※「お客さま本位の業務運営方針」は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」に対応したものです。

お客さま本位の業務運営方針

運営方針1 お客さまの声を活かした業務運営

「お客さまの声」を真摯に受けとめ、安心を実感していただける的確で誠実な対応を行うとともに、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスの提供に積極的に活かします。

運営方針2 保険募集

お客さまを取り巻くリスクや、お客さまのご意向や情報を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスを提案するよう努めます。

運営方針3 保険金のお支払い(損害サービス)

お客さまのご加入されている保険契約の内容に基づいて、お支払いが可能な保険金をお客さまに漏れなく案内し、迅速かつ適切にお支払いするなどして、お客さまに寄り添った損害サービスを実現するよう努めます。

運営方針4 運営方針の浸透に向けた取り組み

代理店や社員が常にお客さま本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進します。

運営方針5 利益相反等の管理

「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めます。

「お客様の声」への対応

「お客様の声」対応基本方針

当社は、「お客様の声」対応基本方針を策定し、「お客様の声」をもとに商品・サービスや会社業務全般の品質の向上を目指し、取り組んでいます。また、「お客様の声」への対応プロセスを継続的に改善することで、「最も身近で信頼されるリテール損害保険会社」としての社会的責任を果たすとともに、お客さま本位の事業展開を実現します。

「お客様の声」対応基本方針

「お客様の声」を真摯に受け止め、安心を実感していただける的確で誠実な対応を行うとともに、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスの提供に積極的に活かします。

「ISO 10002」規格への自己適合宣言

「お客様の声」への対応プロセスを全社で標準化するために、国際標準化機構 (ISO) において発行された苦情対応マネジメントシステム「ISO10002 (品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)」に準拠した業務態勢見直しを行い、2008年7月に公表しました。

現在は、この取り組みを一層強化し、「お客様の声」に基づいた業務品質の向上に努めています。

※ ISO10002は2004年に発行された国際規格です。規格への適合を自らの責任で確認することで、対外的に適合を宣言することができます。

「お客様の声」をお聴きする仕組み

「お客様の声」の受付窓口

当社では、お客さま相談室、テレホンサービスセンター、事故受付センター、ホームページ、代理店、全国の営業・損害サービス拠点等で「お客様の声」を承っております。

特に苦情に関しては、関連部門とも連携し、迅速かつ適切な対応を行っています。

■ お客さま相談室

相談対応窓口として設置し、お客さまからのご意見やご要望および当社や当社代理店への苦情や不満を承っております。

0120-17-2424

(受付時間 9:00~17:00・土日祝日除く)

2022年度は2,442件のご相談等を承りました。そのうち287件が「苦情と不満」となっています。

■ テレホンサービスセンター・事故受付センター

・日新火災テレホンサービスセンター

当社の商品やサービスに関するご相談やお問い合わせを承っております。

〈自動車保険〉0120-616-898

〈火災保険〉0120-156-932

〈その他の保険〉0120-718-268

(受付時間 平日9:00~18:00・土日祝日9:00~17:00)

・日新火災事故受付センター

保険金の請求に関するご相談やご不満を承っております。

〈自動車事故〉0120-25-7474

〈自動車以外の事故〉0120-232-233

(受付時間 24時間365日)

2022年度は55,654件のお問い合わせ等を承りました。そのうち596件が「苦情と不満」となっています。

■ ホームページ照会窓口

(<https://www.nisshinfire.co.jp/>)

当社ホームページ上にお客さまからのご照会専用ページを設け、商品やサービスあるいは損害保険全般についてのお問い合わせや、当社へのご意見等を承っております。

お客さまにご満足いただくために

アンケートの実施

当社ではお客さまの満足度やご意見を積極的にお聴きする取り組みとして、各種アンケートを実施しています。

アンケート等を通じてお客さまニーズの把握に努め、より一層お客さまにご満足いただけるよう代理店とともにサービス品質の向上を図っていきます。

■契約手続きに関するアンケート

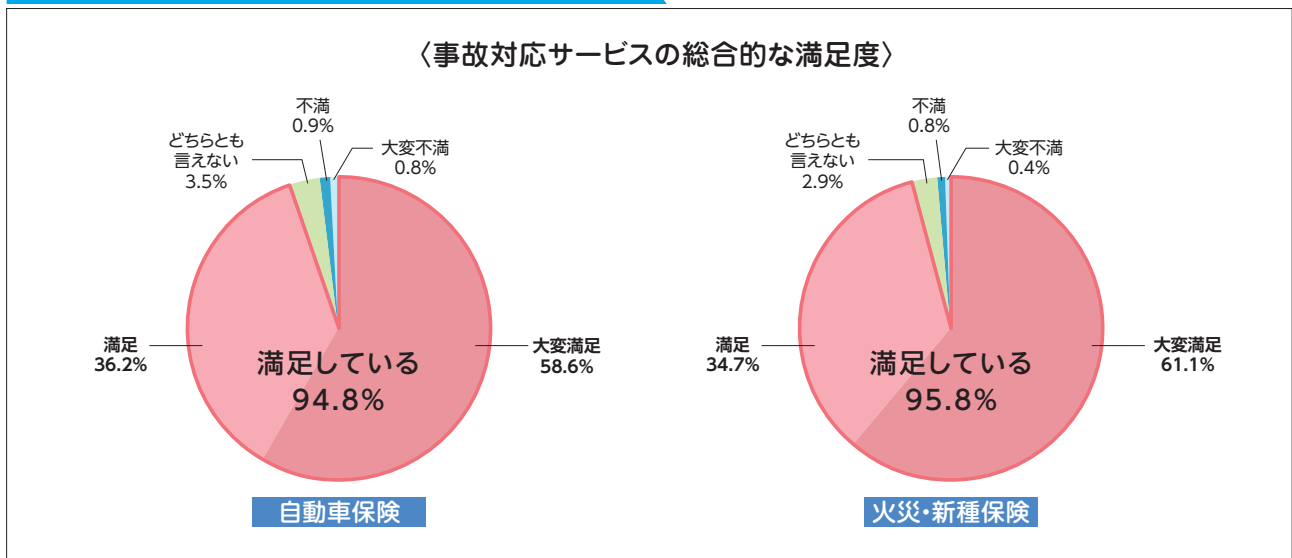
契約手続き時の対応に関するアンケートをインターネット上で実施しており、2022年度はご回答いただいた89.8%のお客さまからご満足の評価をいただいています。

■保険金のお支払いに関するアンケート

保険金のお支払い後に、事故対応サービスに関するアンケートを実施しています。2022年度はお客さまから29,105件のご回答をいただきました。

アンケートでは、事故受付から保険金をお支払いするまでの事故対応サービス全般や、担当者・代理店による対応へのお客さまの評価を伺っています。

2022年度 保険金のお支払いに関するアンケートより



お客さまからの苦情への対応

「苦情」とは

当社では、「お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」として受けとめています。いただいた苦情には、迅速かつ丁寧に対応するとともに、お客さまからの貴重なご意見として業務改善にいかしています。

「お客さまの声(苦情)」受付状況

当社では全国の拠点から全社員が入力可能な「お客さまの声活用システム」により、全社を挙げて積極的に「お客さまの声」を把握し、その内容を記録する取り組みを行っています。なお、苦情受付件数や苦情事例・改善事例等は当社ホームページにも開示しています。

(<https://www.nisshinfire.co.jp/>)

■苦情受付件数

	2021年度	2022年度
1. 契約・募集行為		
(1) 商品内容(補償内容等)	16	33
(2) 契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	135	119
(3) 募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	91	90
(4) 契約内容・条件等の説明不足・誤り	188	190
(5) 契約の引受(条件、制限等)	17	27
(6) 保険料の計算誤り	27	28
(7) 接客態度	21	25
(8) 帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	32	58
(9) その他	150	111
小 計	677	681
2. 契約の管理・保全・集金		
(1) 証券未着・誤り	16	24
(2) 分割払・口座振替対応	51	51
(3) 契約の変更手続き	181	170
(4) 契約の解約手続き	156	166
(5) 満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	7	1
(6) 接客態度	10	5
(7) その他	55	33
小 計	476	450
3. 保険金		
(1) 保険金のお支払い金額	125	117
(2) 対応の遅れ・対応方法	541	580
(3) 保険金お支払いの可否	35	38
(4) 接客態度	242	300
(5) その他	6	6
小 計	949	1,041
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	84	69
合 計	2,186	2,241

■ 中立・公正な立場で問題を解決する 損害保険業界に関連した紛争解決機関

■一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士等が中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808
※ナビダイヤルでは、各電話会社の通話料割引サービスや料金プランの無料通話は適用されませんので、ご注意ください。

電話リレーサービス、IP電話から 03-4332-5241
(受付は月から金曜日(祝日・休日および12/30～1/4を除く。)午前9時15分～午後5時まで)

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。(https://www.sonpo.or.jp/)

「そんぽADRセンター」以外の 損害保険業界関連の紛争解決機関

■一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページをご覧ください。
(https://www.jibai-adr.or.jp/)

■公益財団法人交通事故紛争処理センター

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談・和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国11カ所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページをご覧ください。
(https://www.jcstad.or.jp/)

お客さまにご満足いただくために

「お客さまの声」を施策にいかす取り組み

■ 業務品質向上委員会

お客さまにご満足いただけるサービスを提供するとともに、真のお客さま本位を実現させるため、社長を委員長とし、役員および複数名の社外委員で構成する「業務品質向上委員会」を設置しています。

この委員会では、当社が把握したお客さまに影響を及ぼす(可能性のある)業務運営について、「お客さま本位」の視点で確認・検証し、業務の改善につなげています。

また、「お客さまの声」等を起点に商品・サービスや会社業務全般の品質を改善する取り組みについて、評価・提言を行っています。

■ 顧客価値拡大委員会

お客さまの声等を起点に、執行役員間で顧客被害の予防・最小化に向けた論議を行い、業務執行にいかしています。

■ お客さまの声活用システム

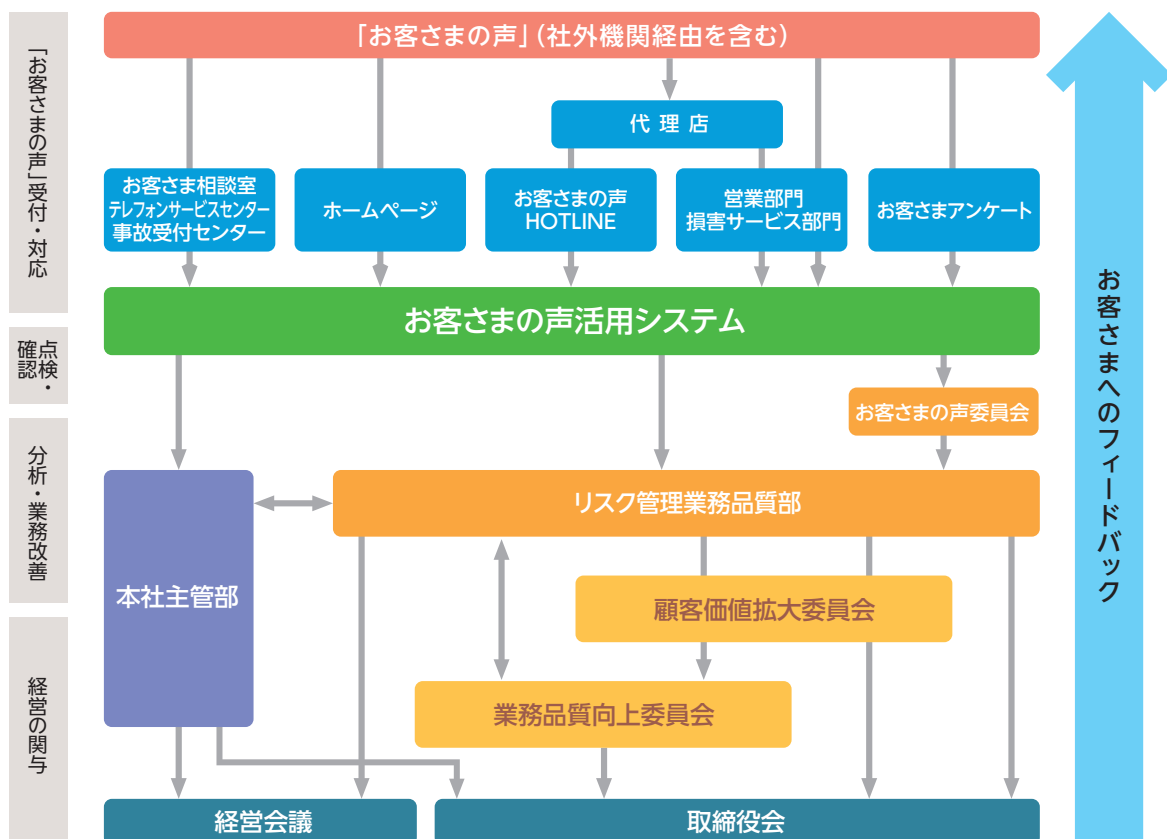
お客さまの声を施策にいかすため「お客さまの声」や「代理店の声」、またお客さまの視点に立った「社員の声」等を「お客さまの声活用システム」に登録し、受付から対応までの経過をすべて一元管理しています。

2022年度は4,126件の「声」を承りました。

■ お客さまの声委員会

全国の各事業部・損害サービス部に「お客さまの声委員会」を設置しています。この委員会では、各拠点で受け付けたお客さまの声について議論・分析し、効果的で継続可能な再発防止策の策定や好事例の共有を行うことを通じて、お客さま対応品質の向上に努めています。

「お客さまの声」対応態勢



「お客様の声」をもとに実施した改善事例

事例1 ドライブレコーダー（ドラレコ）取り付けサービスのご利用案内の改善

<お客様の声>

ドラレコ特約で貸与されるドラレコの取り付けを依頼する際、手続きをわかりやすくしてほしい。また、ドラレコ事務局に問い合わせをしたとき、住所、電話番号、車種などたくさん聞かれたが、法人契約では契約上の登録内容がすぐにわからないことがあるため、確認するのは最低限の項目にしてほしい。

<改善事例>

ご案内書類に「取り付けサービス（有料）があること」、「取り付けサービスを利用する際には、ドラレコ事務局に電話して予約が必要なこと」を明記しました。また、ドラレコ事務局にお電話いただいた際には、契約者名・車両登録番号をお伝えいただければ対応できるようにしました。

事例2 自動車保険非対面手続き「Webらく手続き」の開始

<お客様の声>

代理店から補償内容プランの説明を受けた後、じっくり検討したうえで、自分のタイミングで申込み手続きができるようにしてほしい。

<改善事例>

従来からあったお電話や郵送による手続き方法に加えて、お客さまご自身がスマートフォンやタブレット等で契約手続きができる、自動車保険のWebらく手続きを2021年10月より開始しました。

事例3 火災保険の申込書のレイアウトを改善

<お客様の声>

火災保険（ビジネスプロパティ）の申込書に印字されている特約名がコードのみで、契約内容がわかりにくい。また、自動付帯の特約はその旨記載してほしい。

<改善事例>

申込書のレイアウトを改善し、特約名や自動付帯される特約の説明を記載しました。

事例4 自賠責保険の満期案内はがきの記載を改善

<お客様の声>

自賠責保険の満期案内はがきが届き、手続きをしようとしたが、満期日まで1ヵ月以上あったためできなかった。満期案内はがきに手続き期間の記載はあるが、文字が小さくてわからなかった。

<改善事例>

2018年7月満期契約分より、満期案内はがきに「車検のない原付・軽二輪の自賠責保険のご継続お手続きは右記満期日の1ヵ月前からできます。」と太字で記載しました。

事例5 保険金お支払いのご案内の表記を改善

<お客様の声>

保険金の支払案内が届いたが、あて名がカタカナ表記であり違和感を覚えた。漢字にすべきではないか。

<改善事例>

お客さま向けの書類作成システムを改善し、漢字表記で見やすいお客さま向け書類を作成するようにしました。

事例6 お客さまからの連絡手段の充実

<お客様の声>

IP電話からドライビングサポート24に電話を掛けられない。繋がるようにしてほしい。

<改善事例>

『ドライビングサポート24(0120-097-365)』について、2019年11月よりIP電話からもお電話を受けられるよう改善しました。

トピックス

- フリーランスや主婦・主夫も加入できる
Web完結の所得補償保険「働けないときの
保険」の発売

日新火災 働けないときの保険

2023年1月、Webで契約手続きが完結する所得補償保険「働けないときの保険」(正式名称:所得補償保険)を発売しました。

「働けないときの保険」は病気やケガで働けなくなったときに8日目から補償を開始できるため、会社員だけでなく、就業不能時に健康保険からの給付がないフリーランス等の個人事業主や主婦・主夫などの働き手の皆さまにも、簡単な手続きで確かな安心を提供できるようになりました。

また、日本人の死因で上位に入る「がん・脳卒中・急性心筋梗塞」と診断された場合、最高200万円の一時金を補償する「三大疾病一時金特約」も発売し、治療に専念するための経済的な備えができる商品です。

〈働けないときの保険の特徴〉

- お見積り・お申し込みは、スマートフォン、パソコン、タブレット等から24時間365日受付
- 「三大疾病一時金特約」をセットした場合、「がん・脳卒中・急性心筋梗塞」と診断された時に一時金を補償
- 「働けないときの保険」をWeb手続きによりお申込みいただいた場合、所得補償保険の保険料に割引8%を適用

- 【業界初】全国の優良工務店とタッグを組んだ、新しい火災保険 ～「修理手配」付き「お家ドクター火災保険」の発売



2023年1月、「指定工務店特約」をセットした業界初の火災保険「お家ドクター火災保険」(正式名称:すまいの保険)を発売しました。

「お家ドクター火災保険」は火災や自然災害等の発生時に、保険金のお支払いだけでなく、お住まいの修理手配もセットで提供することにより、お客さまの安心・安全をサポートする商品です。

全国に工務店のネットワークを擁する株式会社ローカルワークス(代表取締役:清水勇介)と提携し、優良な指定工務店を手配できる仕組みを導入しました。

これによりお客さまが手間なく高い品質の修理をすることが可能となります。また、「指定工務店特約」をセットすることで火災保険の建物の保険料に割引3%を適用します。

同時に、お客さまご自身で補償を自由に設計し、Webによるお申し込み手続きが可能な「お家ドクター火災保険Web」も発売しました。

〈お家ドクター火災保険Webの特徴〉

- お見積り・お申し込みは、スマートフォン、パソコン、タブレット等から24時間365日受付
- お申込みに必要な情報を入力し、必要書類を専用Webサイトにアップロードしてご提出いただくことで、書類の記入・郵送や代理店窓口への来店が不要
- 「お家ドクター火災保険Web」をWeb手続きによりお申込みいただいた場合、火災保険の保険料に割引5%を適用

AI(人工知能)を活用して自動車保険の不正請求を早期発見

不正請求検知サポートの導入

2022年8月からAI(人工知能)を活用した自動車保険の不正請求検知サポートの運用を開始しました。

東京海上ホールディングス株式会社と株式会社 PKSHA Technology の合併会社である株式会社 AlgoNaut(代表取締役:佐野 長紀)と連携し、契約内容や事故の申告状況等に関する情報から不正な保険金請求を早期に検知するAI(人工知能)を活用した自動車保険の不正請求検知サポートを導入しました。

当社は、健全かつ安定的な損害保険制度の運営や保険事業の信頼維持および公平性確保に努めてまいります。

健康経営の取り組み

当社は経営理念に「最も身近で信頼されるリテール損害保険会社」を掲げ、その実現のためには、社員一人ひとりが「心身ともに健康であり、個々の持てる能力を存分に発揮すること」が不可欠だと考え、社員とその家族の健康増進に向けた取り組みを推進してきました。

その結果、2023年3月に経済産業省と日本健康会議が共同で主催する「健康経営優良法人認定制度」※に基づく「健康経営優良法人2023(大規模法人部門)」に認定され、4年連続の認定となりました。

当社は、今後も社員の心身の健康を確保し働きがいを高めることで、お客さま対応力の向上に取り組んでまいります。



※ 健康経営優良法人認定制度とは、優良な健康経営を実践している企業等を「健康経営優良法人」として顕彰する制度です。経済産業省が制度設計を行い、日本健康会議が認定しています。

スポーツクライミング

当社は、2018年10月に「公益社団法人 日本山岳・スポーツクライミング協会」(以下、JMSCA)のオフィシャルパートナー契約を締結しています。

クライミング体験キャンプ等を通じた競技の普及

2022年11月に「JMSCAクライミング体験キャンプinいわて盛岡supported by日新火災」を開催しました。

同イベントでは、岩手県内のクライミング未経験・初心者の小学3年から6年生を対象に、当社所属の原田海選手と菊地咲希選手による技のデモンストレーションや、子供たちへの直接指導を通して、クライミングの楽しさを体験する場を提供しました。

今後も、JMSCAのオフィシャルパートナーとして、スポーツクライミングの普及活動を通じて地域社会の発展に貢献していきます。



トピックス

榑崎明智選手と所属契約を締結

当社は、2023年2月1日より榑崎明智選手と所属契約を締結しました。

今後は、榑崎明智選手、原田海選手、菊地咲希選手、中村真緒選手の4名の所属選手をバックアップしていきます。

