

トップメッセージ



取締役社長 村島 雅人

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。

2016年4月に発生した「平成28年熊本地震」は、熊本県をはじめ九州地方に大きな被害をもたらしました。当社では、地震発生後ただちに、本社災害対策本部・現地災害対策本部・現地地震対策室を設置し、対応を進めました。損害保険会社としての社会的責任を果たすべく、全国の社員および被災地の代理店が総力をあげて対応を行い、被災されたお客さまへ迅速かつ適正に保険金をお支払いすることに努めてまいりました。

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、その実現に向けて取り組んでおります。

2015年4月からスタートしました中期経営計画「改革2017」におきましても、お客さまに寄り添う気持ちを大切に、当社の使命である「事故や災害の際に最もダメージを感じやすいリテールのお客さまをお守りすること」を徹底して追求してまいりました。お客さまにとってシンプルでわかりやすく、独自性のある商品の開発にも引き続き取り組み、2016年度は、お客さまのスポーツと健康な生活をサポートする新商品



**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。

「ジョイエ傷害保険（積立普通傷害保険・積立家族傷害保険）スポーツ向けプラン」や、ストレスチェック等のメンタルヘルス対策サービスを充実させた、従業員の業務上のケガ・病気等に備える事業者向け新商品「労災あんしん保険（業務災害総合保険）」を開発し、販売を開始しました。

2017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。当社独自の高品質な商品とサービスを、ビジネスパートナーである代理店とともに提供することを通じて、お客さまの暮らしや事業の安心・安全・安定に貢献し、リテールマーケットでお客さまから選ばれ成長する会社を目指してまいります。また、既成の価値観にとらわれることなく「選択と集中」を加速させ、事業構造の変革を進め、成長分野や新たな価値創造に経営資源を投じてまいります。

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。

2017年7月

お客さまにご満足いただくために

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」を目指し、全役職員がお客さまの声を真摯に受け止め、お客さま満足度の向上に向けて会社業務全般の改善に取り組んでいます。

「お客さまの声」への対応

❖ 「お客さまの声」 対応基本方針

当社は、「お客さまの声」対応基本方針を策定し、「お客さまの声」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「お客さまの声」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。

「お客さまの声」 対応基本方針

「お客さまの声」を積極的に受け止め、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活かします。

❖ 「ISO 10002」 規格への自己適合宣言

「お客さまの声」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(品質マネジメントー顧客満足ー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月に対外的に公表しました。

ISO10002は2004年に発行された国際規格です。当社では、規格への適合を維持するためにISO10002に準拠した内部監査の実施等で定期的に規格への適合を確認しています。

「お客さまの声」をお聴きする仕組み

❖ 「お客さまの声」 の受付窓口

当社ではお客さまの契約を担当する代理店を通じて、また全国の営業店や損害サービス拠点、テレホンサービスセンター、お客さま相談室のほか、ホームページでも「お客さまの声」を承っています。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。

■最寄りの営業店・損害サービス拠点

(P.132「店舗の一覧」をご参照ください。)

契約に関するご質問やご相談は最寄りの営業店に、事故の経過確認・解決についてのご相談はお客さまの事故対応を担当する損害サービス拠点にお問い合わせください。

(受付時間 9:00～17:00・土日祝除く)

■テレホンサービスセンター

- ・保険金の請求に関するご相談やご不満を「サービス24」でお受けしています。

0120-25-7474(受付時間 24時間365日)

- ・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日新火災テレホンサービスセンターでお受けしています。

0120-616-898(受付時間 平日9:00～20:00

土日祝9:00～17:00)

2016年度は63,145件のお問い合わせ等を承りました。そのうち1,312件が「苦情と不満」となっています。

■お客さま相談室

相談対応窓口として「お客さま相談室」を設置し、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ご不満を承っています。

0120-17-2424(受付時間 9:00～17:00・土日祝除く)

2016年度は3,248件のご相談等を承りました。そのうち609件が「苦情と不満」となっています。

■ホームページ照会窓口

(<http://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います。

■ 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。

■ 自動車保険に関するアンケート

自動車保険の契約者を対象に実施しています。

2016年度のアンケートは、全国の契約者の中から無作為に抽出した3千名を対象に、当社や代理店に対する評価や満足度をお伺いしています。そのうち836名のお客さまからご回答をいただきました。

ご意見欄では「対応する方がよく相談に乗ってください、いろいろな情報提供や紹介もしていただけるので全面的に信頼して他の車3台もすべてお願いしています。」「引っ越しをして住所変更の連絡をした際、電話担当の方が丁寧に対応してくださいました。どう手続きをすればいいかわからなかったのでもう助かりました。」「以前、娘が追突されて2ヵ月半の入院と10ヵ月に及ぶリハビリ生活の中でいろいろと心配していただき、アドバイスをいただきました。以来、迷うことなく毎年更新をさせていただいています。」といったお褒めの声もいただいています。

■ 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2016年度はご回答いただいた84.9%のお客さまからご満足の評価をいただいています。

いただいたご意見は、契約手続き時の説明等の業務品質の向上にいかしています。

■ 保険金のお支払いに関するアンケート

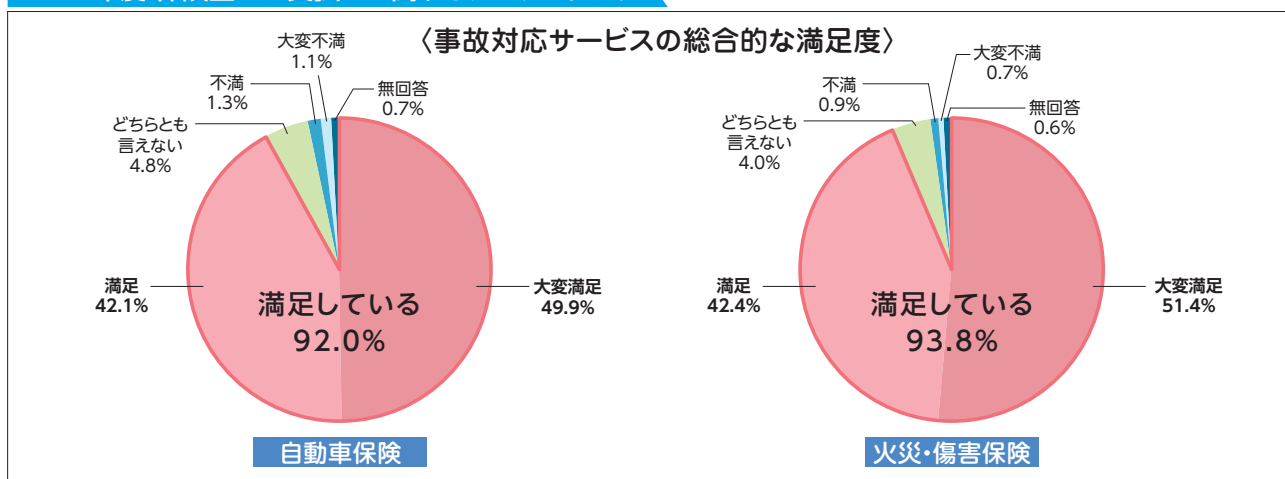
保険金のお支払い後に、事故対応サービスに関するアンケートを実施しています。2016年度はお客さまから約2万6千件のご回答をいただきました。

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担当者対応や事故サービス等へのお客さまの評価を伺っています。

ご意見欄には次のようなお褒めの声もいただいています。

- ・素早い対応でとても助かりました。電話での対応では、わからないことに関しての説明も詳しくいただきました。また、代理店の方も事故の際すぐに現場に来ていただいて、安心しました。
- ・何度もお越しいただきありがとうございます。「最近では電話だけの対応も多い」とお聞きする中、日新火災さんは度々お越しくださり感謝しております。本当にありがとうございました。
- ・初めての事故で、どのように対応してよいのかわからず不安でしたが、親切に教えていただいたり、何度も連絡をいただいたので安心できました。
- ・大雪のため被害を受け、代理店に連絡したところ、すぐに現場を見ていただきました。日頃から気軽に、また親切、丁寧にさせていただいており、安心しております。
- ・請求から保険金支払いまで、数日しかかかりませんでした。支払い前には担当者から電話があり、丁寧に説明していただきました。

2016年度 保険金のお支払いに関するアンケートより



お客さまにご満足いただくために

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」として受け止めています。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、その内容を登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。

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

■苦情受付件数

	2015年度	2016年度
1. 契約・募集行為		
(1) 商品内容(補償内容等)	15	13
(2) 契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	280	205
(3) 募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	112	99
(4) 契約内容・条件等の説明不足・誤り	464	384
(5) 契約の引受(条件、制限等)	13	21
(6) 保険料の計算誤り	26	40
(7) 接客態度	105	64
(8) 帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	33	31
(9) その他	106	74
小 計	1,154	931
2. 契約の管理・保全・集金		
(1) 証券未着・誤り	98	60
(2) 分割払・口座振替対応	88	86
(3) 契約の変更手続き	334	266
(4) 契約の解約手続き	244	235
(5) 満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	7	5
(6) 接客態度	22	25
(7) その他	137	112
小 計	930	789
3. 保険金		
(1) 保険金のお支払い金額	298	215
(2) 対応の遅れ・対応方法	804	629
(3) 保険金お支払いの可否	42	30
(4) 接客態度	520	349
(5) その他	5	2
小 計	1,669	1,225
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	35	25
合 計	3,788	2,970

❖ 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
IP電話から 03-4332-5241
(受付時間:平日の午前9時15分～午後5時)

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。(<http://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参照ください。

(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

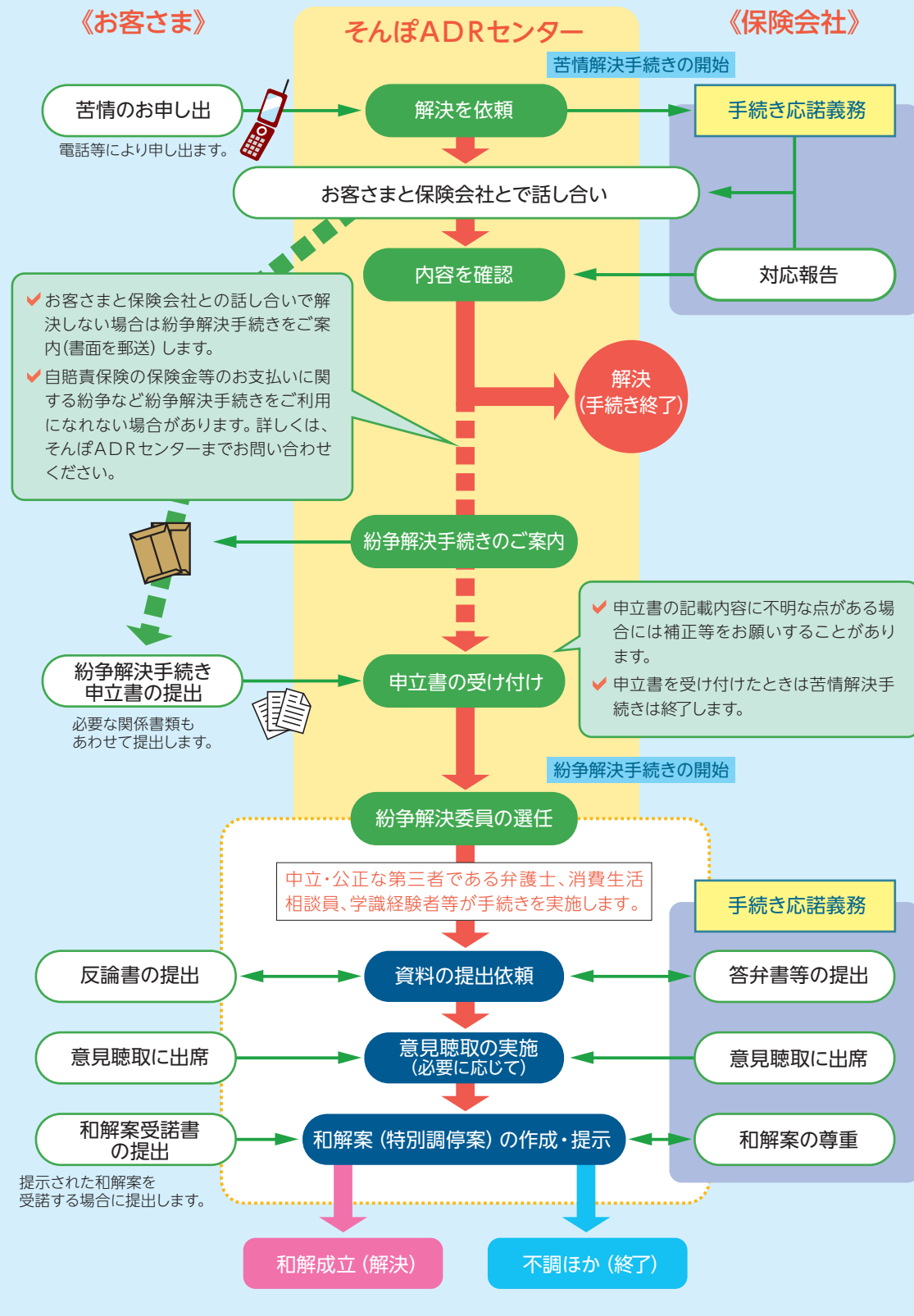
自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11カ所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページをご参照ください。

(<http://www.jcstad.or.jp/>)

苦情解決手続きおよび紛争解決手続きの主な流れ

※標準的な手続きの進行例です。



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ため「業務品質向上委員会」を設置しています。

本委員会は、「お客さまの声」をもとに商品・サービスや会社業務全般の品質改善の取り組みを統括、推進しています。

■ 顧客保護委員会

真にお客さま本位を実現させるため、過半数の社外委員を含む「顧客保護委員会」を設置しています。

本委員会は、「お客さまの声」に加え、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、業務の改善に努めています。

■ 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」に入力し、受け付けた内容から対応の経過をすべて一元管理しています。

2016年度は4,793件の「声」を承りました。

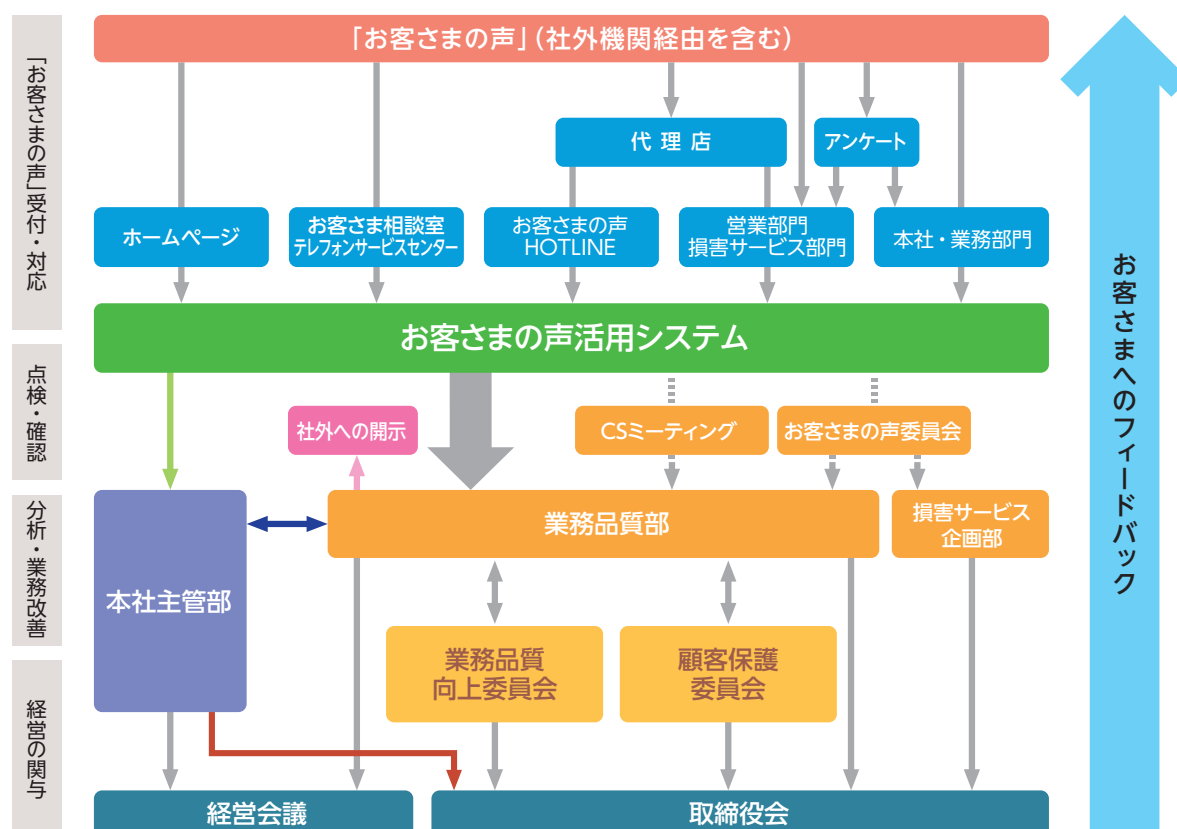
■ お客さまの声委員会

損害サービスに関する苦情への対応や保険金をお支払いできなかった事案の点検等を行うため、「お客さまの声委員会」を各損害サービス業務部に設置し、適正かつ円滑な保険金支払いに努めています。

■ CS ミーティング

お客さまから賜ったご意見等を社員一人ひとりが真摯に受け止め、再発防止や更なる業務品質向上に向け、全国の各拠点で論議する取り組みを定例的に行っています。

「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 ロードサービス(ドライビングサポート24)のスマートフォンアプリを新設

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
自動車保険のロードサービスを利用したいのに、専用フリーダイヤルに電話してもなかなか繋がらない。	ロードサービス出動依頼専用のスマートフォンアプリを新設しました。バッテリー上がり、高速／有料道路でのガス欠、キー閉じこみ、パンクであれば、アプリ内手配で完結し、電話不要です。 また、お待ちいただいている間も、出動スタッフの状況が画面で確認できるので安心です。

事例2 火災保険の見積もり機能付きの専用サイトを新設

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
日新火災で火災保険に加入した場合の保険料を、WEB上で簡単に見積もりできないか。	自由設計型火災保険について、約1分で簡単に保険料の見積もりができる専用サイトを新設しました。当社のホームページからアクセスできます。

事例3 自動車保険更新サポート制度の導入

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
何かの事情で自動車保険の継続手続きができない場合とても不安である。契約者から更新しない旨の申し出がない場合には補償が継続されるようにできないか。	ノンフリート契約で更新特約(正式名称：保険契約の更新に関する特約)の付帯により、満期までに継続手続きがなされず、かつ、お客さまから更新しない旨のお申し出がない場合に「前回同水準コース」で契約を自動更新する「更新サポート制度」を導入しました。

事例4 加入証はがきのデザイン改善

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
加入証はがきのデザインが一目で「加入証」であると判別しづらい。	「加入証」の文字をはがきの表面に目立つよう表示しました。

事例5 パンフレットの改善

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
自動車保険のパンフレットの配色が全体的に薄く、文字も細く小さいため、見えづらい。	どなたにでも見やすいパンフレットになるよう、ユニバーサルデザインを取り入れ、全面的にリニューアルしました。(UCDAアワード2016「情報のわかりやすさ賞」受賞)

事例6 重要事項説明書の改善

＜お客様の声＞	＜改善事例＞
火災保険の重要事項説明書がA3サイズの2つ折りの紙2枚で構成されているが、どこからどのように読み進めていったらよいかわかりづらい。	重要事項説明書にページ番号を表示し、読み進めやすくしました。

トピックス

■「新総合自動車保険(ユーサイド)重要事項説明書兼パンフレット」がUCDAアワード2016「情報のわかりやすさ賞」を受賞

当社の「新総合自動車保険(ユーサイド)重要事項説明書兼パンフレット」が、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が主催する「UCDAアワード2016」(損害保険分野)において、「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。

UCDAアワードとは、企業(団体)・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。

当社は、今後もお客さまにシンプルでわかりやすい商品とときめ細かいサービスを提供し、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指し、努力を重ねてまいります。

■従業員等のケガ・病気に備える「労災あんしん保険」の販売開始

当社は、2016年10月(保険期間の開始日は2017年1月1日以降)より、事業者が従業員等(以下「従業員」)のケガや病気に備える保険である「労災あんしん保険」の販売を開始しました。

本商品は、従業員の業務上のケガ・病気のほか、うつ病、過労による脳・心疾患等の労災が発生した場合に、事業者が負担する死亡・入院・通院等に伴う補償保険金や損害賠償金をお支払いするものです。

また、本商品では、法律で事業者に義務付けられている「ストレスチェック」等、各種メンタルヘルス対策サービスを無料で提供しております。当社は、本商品の販売を通じてお客さまの職場におけるメンタル面での労災発生を未然に防ぐ環境づくりもサポートしていきます。

受賞ポイント

当社では、お客さまにシンプルでわかりやすい商品とときめ細かいサービスを提供するため、お客さま向けのご案内文書をわかりやすくする取り組みを進めています。なかでも重要事項説明書については、お客さまにとって本当に必要な情報は何か、どのような構成であればストレスを感じることなくお読みいただけるかという点を徹底的に追求し、商品説明パンフレットと一体化させた「重要事項説明書兼パンフレット」としてリニューアルしました。

その結果、コンパクトでありながらも効率良く情報を伝達できている点が評価され、「情報のわかりやすさ賞」受賞となりました。



商品開発の背景

昨今、職場でのいじめやハラスメント、過労などを背景とした精神疾患の労災支給件数が増加しています。こうした労災事故が訴訟にも発展し、企業が高額な損害賠償金を負担するケースも生じています。

当社は、このような損害賠償をカバーする「使用者賠償責任補償」など、事業者のお客さまの万一の労災リスクに対する確かな備えをお求めやすい価格で提供したいと考え、「労災あんしん保険」を開発しました。

(日新火災「労災あんしん保険」公式サイト：
<http://www.nisshinfire.co.jp/rousaianshin/>)

