

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。

2018年6月の大阪府北部を震源とする地震および7月の西日本を中心とした台風・豪雨により、各地に大きな被害が生じました。被害に遭われた皆さまに心からお見舞い申し上げますとともに、損害保険会社としての社会的責任を果たすべく、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できるよう、全国の社員および被災地の代理店が全力を挙げて対応を進めてまいります。

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に掲げ、その実現に向けて取り組んでおります。

2017年度までの3年間で取り組んでまいりました、前中期経営計画におきましても、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、2017年度は、神社仏閣特有の事故を補償する火災保険「ビジネスプロパティ（企業

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。

財産総合保険) 神社仏閣プラン」や、「シンプルでわかりやすい」を追求した動産を補償する保険「Mono保険(財産補償保険)」を開発し、販売を開始しました。

2018年度は、東京海上グループおよび当社の新中期経営計画の初年度にあたります。これまで進めてまいりました事業構造改革の成果を、リテールマーケットでの確かな成長につなげるとともに、中長期的に予測される事業環境の変化を見据えた準備にも取り組んでまいります。「ビジネスモデルのさらなる進化」と「社員一人ひとりの成長」を柱に、日々新たな挑戦を続け、長期ビジョン「代理店とともに『当社ならではの』の価値をお届けすることで、お客さまから選ばれ成長する国内オンリーワンのリテール損害保険会社」の実現を目指してまいります。

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。

2018年7月

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、お客さまをはじめとした社会からの要請に応えることをコンプライアンスと捉え、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るとの認識のもと、事業活動のあらゆる局面において、その徹底を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強化しています。

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、当社に求められている使命です。

当社は、これからも、お客さまに寄り添う気持ちを大切に、「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、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

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てまいります。

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てまいります。

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よう努めてまいります。

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てまいります。

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てまいります。

「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・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・損害サービス拠点

(P.134「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拠点(サービス支店・支社)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(サービス支店・支社、サービスセンター)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)

2017年度は60,343件のお問い合わせ等を承りました。そのうち1,332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)

2017年度は2,866件のご相談等を承りました。そのうち530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います。

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、2017年度はご回答いただいた85.9%のお客さまからご満足の評価をいただいています。

【お客さまの声】

- ・今回、他社からの切り替えではじめて日新火災にお願いしたのですが、親切丁寧で、わからないことにもすべて答えていただき、提案もしていただいたので安心して契約できました。
- ・代理店には日頃から丁寧な対応をしていただき助かっています。

■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。2017年度はお客さまから28,570件のご回答をいただきました。

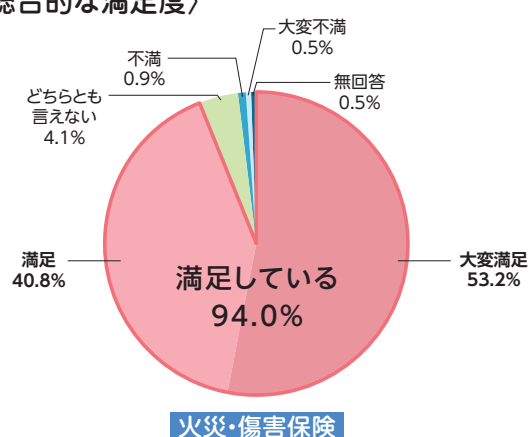
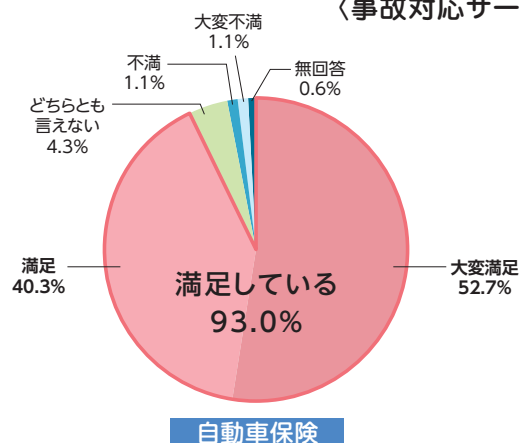
アンケートでは、事故受付から保険金をお支払いするまでの事故対応サービス全般や、担当者・代理店による対応へのお客さまの評価を伺っています。

【お客さまの声】

- ・事故を起こして慌てていたり不安なとき、的確に指示を出して励ましてくれました。事故を起こしたのははじめてでしたが、困っているときに助けていただき、大変ありがたかったです。
- ・相手方の保険会社と話をするのが、事故を思い出してとても辛かったので、間に入ってもらい、精神的にとっても助かりました。どんな些細な質問にも丁寧に答えてくださり、親身になって対応していただいたことに感謝しています。
- ・事故を起こした後、フォローしていただき、何も心配することなく生活することができました。常に相手の気持ちに立って対応してくれていることが、どの連絡からも伝わってきました。
- ・事故連絡後、精神的に不安だった待ち時間に迅速に駆けつけて対応してくださいました。優しい気遣いに感謝します。相手方を何度も訪問してくださったことにも、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・事故直後、代理店とすぐに連絡が取れ、適切な行動のアドバイスをいただきました。また、日新火災担当者からもすぐに連絡をいただくことができ、とても安心できました。代理店、日新火災担当者の両方から頻繁に連絡をいただきましたので、安心して事故に向き合うことができました。また説明も丁寧でわかりやすく、解決に至るすべての対応に大変満足しています。

2017年度 保険金のお支払いに関するアンケートより

〈事故対応サービスの総合的な満足度〉



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。

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

■苦情受付件数

	2016年度	2017年度
1. 契約・募集行為		
(1) 商品内容(補償内容等)	13	7
(2) 契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	205	163
(3) 募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	99	67
(4) 契約内容・条件等の説明不足・誤り	384	389
(5) 契約の引受(条件、制限等)	21	22
(6) 保険料の計算誤り	40	31
(7) 接客態度	64	82
(8) 帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	31	15
(9) その他	74	89
小 計	931	865
2. 契約の管理・保全・集金		
(1) 証券未着・誤り	60	36
(2) 分割払・口座振替対応	86	62
(3) 契約の変更手続き	266	256
(4) 契約の解約手続き	235	248
(5) 満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	5	2
(6) 接客態度	25	39
(7) その他	112	90
小 計	789	733
3. 保険金		
(1) 保険金のお支払い金額	215	234
(2) 対応の遅れ・対応方法	629	649
(3) 保険金お支払いの可否	30	30
(4) 接客態度	349	384
(5) その他	2	4
小 計	1,225	1,301
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	25	43
合 計	2,970	2,942

❖ 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参照ください。(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。

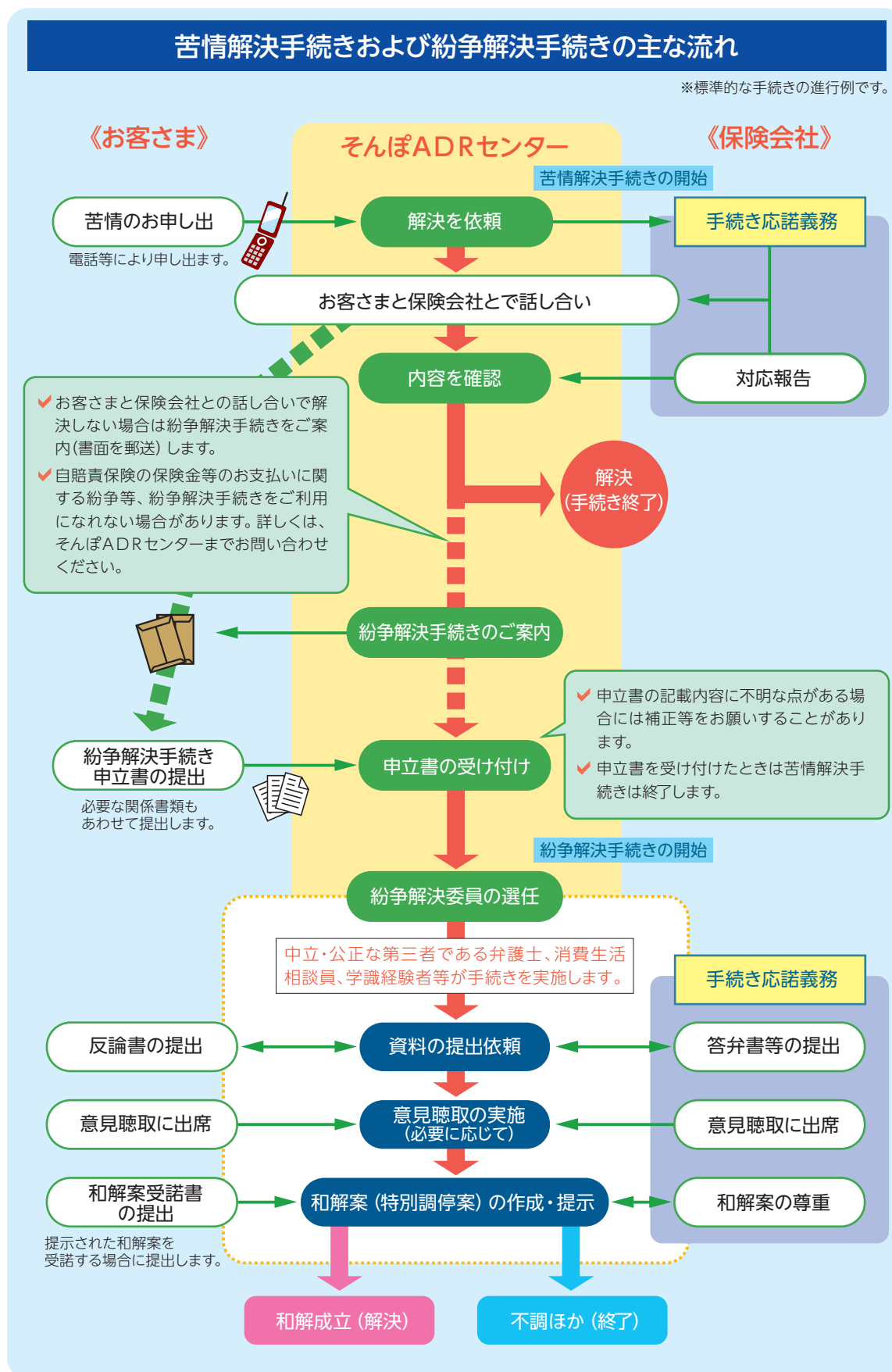
詳しくは、同機構のホームページをご参照ください。
(http://www.jibai-adr.or.jp/)

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/)

お客さまにご満足いただくために



「お客様の声」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、「お客様の声」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

真のお客さま本位を実現させるため、委員の過半数を社外委員とした「顧客保護委員会」を設置しています。

本委員会は、「お客様の声」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。

■ お客様の声活用システム

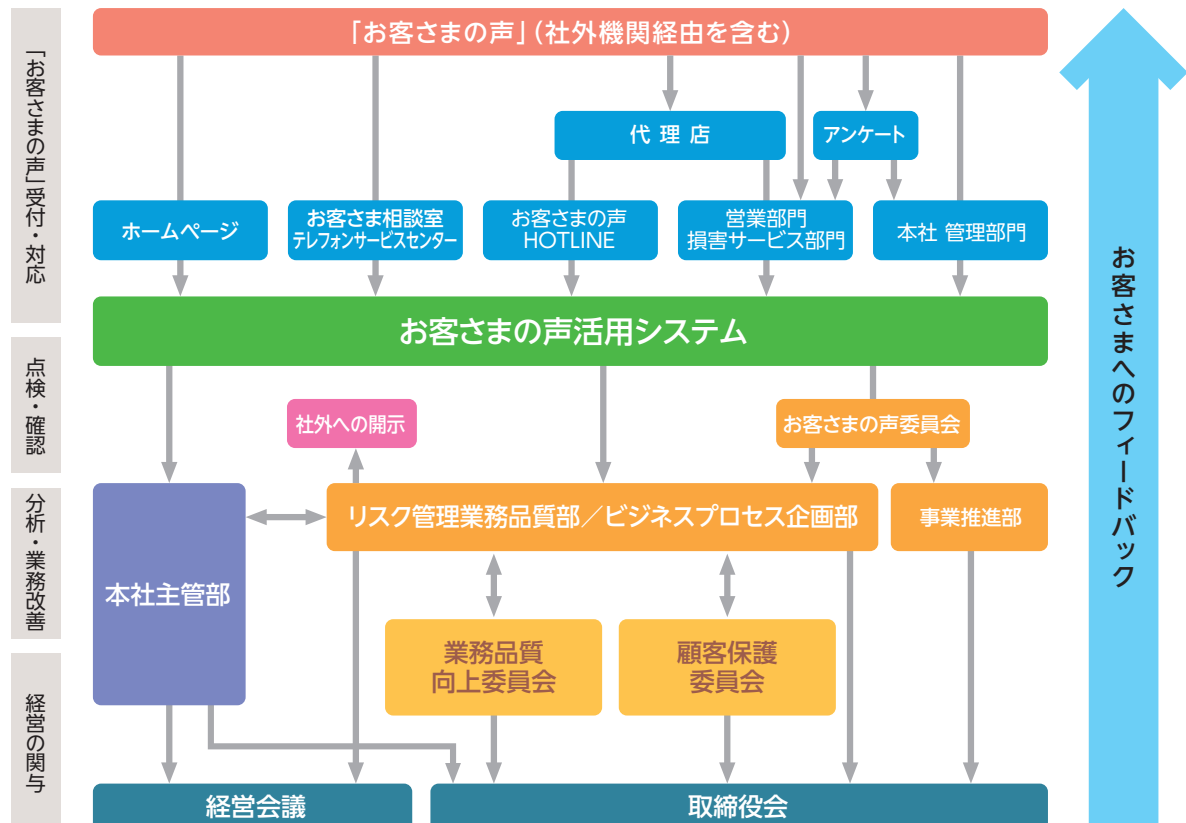
お客様の声を施策にいかすため「お客様の声」や「代理店の声」、またお客様の視点に立った「社員の声」等を「お客様の声活用システム」に入力し、受け付けた内容から対応の経過をすべて一元管理しています。

2017年度は5,138件の「声」を承りました。

■ お客様の声委員会

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、「お客様の声委員会」を各事業部に設置し、適正かつ円滑な保険金支払いに努めています。

「お客様の声」対応態勢



お客さまにご満足いただくために

「お客さまの声」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)のサービス拡張

<お客さまの声>

ドライビングサポートのけん引・搬送距離は100kmだが、他社はもっと長いと延長してほしい。また、タイヤ脱輪時の引き上げ・引き下ろしの無料サービスの対象本数が1本のみとなっているが、増やしてほしい。

<改善事例>

2018年1月保険始期分より、自家用8車種の場合、無料けん引・搬送距離を200kmに延長しました。引き上げ・引き下ろしサービスはタイヤの本数に関わらず、作業費用合計10万円分までを無料サービスとしました。

事例2 火災保険の申込書のレイアウトを改善

<お客さまの声>

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、特約名や自動的にセットされる特約の説明を記載しました。

事例3 自動車保険更新サポート制度の導入

<お客さまの声>

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。

<改善事例>

ノンフリート契約について、更新特約(正式名称:保険契約の更新に関する特約)を付帯することにより、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 自賠責保険の満期案内はがきの記載を改善

<お客さまの声>

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 パンフレットの改善

<お客さまの声>

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、見えにくい。

<改善事例>

どなたに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

<お客さまの声>

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にくい。

<改善事例>

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

■ 個人向け火災保険にマンションの管理状況に応じた新割引を導入

当社が業務提携する一般社団法人日本マンション管理士会連合会では、マンション管理の質を高めることを目的に「マンション管理適正化診断サービス」を無料で実施しています。管理組合の活動状況等、マンションの管理状況全般を診断し、診断結果は「S・A・B」の評価を付した診断レポートとして管理組合に提供しています。

当社は、適切な管理が行われているマンションにはより割安な保険料で商品を提供したいと考え、マンションの管理状況に応じた割引「S評価割引」を、個人向け火災保険「住宅安心保険」および「住自在(すまいの保険)」に導入しました。「マンション管理適正化診断サービス」を受けたマンションが、最も高い「S」評価を獲得している場合、区分所有者の方は専有部分(建物)の保険契約について、5%割引いた保険料でご加入いただけます。

今後も当社は商品の販売を通じて、マンションの住環境の維持・向上に貢献していきます。



■ 寺社向けの火災保険「神社仏閣プラン」の開発 ～発売を記念し、京都古文化保存協会へ消火器を寄贈～

神社や寺院の建築物は、「特殊な技術が多用されている」「建築後の年数が経過している」等の理由により、その建物の評価が難しく、適切な評価額で火災保険を契約することが困難なケースが多くあります。

こうした状況の中、専門の鑑定人が寺社の建築物を無料で評価する当社の「物件調査サービス」が大変好評をいただいております。これを受け当社は、寺社関係者の皆さまのニーズにさらにお応えしたいと考え、事業者向け火災保険「ビジネスプロパティ(正式名称:企業財産総合保険)」に、神社仏閣特有の事故を補償する「神社仏閣プラン」を新設し、2017年10月より販売を開始しました。

また、当社は、本商品の発売を記念し、公益財団法人京都古文化保存協会へ、消火器265本を寄贈しました。神社仏閣等の貴重な文化財を、火災の被害からお守りすることを目的としており、同協会への寄贈は、1966年(昭和41年)、2009年(平成21年)に次ぐ、3回目となります。寄贈した消火器は、伏見稲荷大社や清水寺をはじめとする京都府下の寺社等106カ所に配置されています。

今後も当社は、お客さまをお守りする新商品の提供やさまざまな活動を通じて、地域・社会へ貢献していきます。

〈贈呈式の様子〉



トピックス

■ シンプルでわかりやすい

「Mono保険(財産補償保険)」の開発

従来当社では、動産総合保険、機械保険、運送保険等、複数の物保険商品を取り扱ってきましたが、補償内容や引受方法が商品ごとに異なっており、複雑でわかりにくい面がありました。

これを受け、お客さまにとって「シンプルでわかりやすい」商品を提供すべく、従来の商品ラインナップを整理し、「Mono保険(財産補償保険)」に統一し、2017年10月より販売を開始しました。本商品は、補償内容を統一したほか、リスク区分をこれまでの237区分から6区分にするなど、大幅な簡素化も実現しました。

当社はこれからも、お客さまにとって「シンプルでわかりやすい」商品の開発に取り組んでいきます。



■ 職場と家族のコミュニケーションを深めよう! 「日新Family Day」を初開催

当社は、2017年8月23日に東京本社にて「日新Family Day」を開催しました。

これは、家族に働く環境や姿を見てもらい、会社や仕事への理解や興味を持ってもらうとともに、社員の家族との交流を通じて社員同士の相互理解を深め、社員のワークライフバランスに対する意識を高めることを目的とした取り組みです。

初開催となった本イベントには、31組86名の社員とその家族が参加し、名刺交換体験や、CSR活動の一環として行っているミサンガづくり体験のほか、アンプティサッカー※の講演会・体験会等を行いました。

今後も当社は、社員が働きやすい職場環境づくりに取り組んでいきます。

※アンプティサッカーとは、主に上肢、下肢の切断障がいを持った選手がプレーするサッカーです。



社員とその家族で記念撮影



社員との名刺交換の様子



アンプティサッカー体験の様子