

トップメッセージ



取締役社長 織山 晋

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。

はじめに、この度の新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さまならびに関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、医療・介護に従事されている皆さまをはじめ、感染拡大防止に日々ご尽力されている皆さまに深く感謝申し上げます。

さて、昨年度は、一昨年度に続いて、豪雨や相次ぐ台風の上陸など多くの自然災害が発生し、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よりお見舞い申し上げます。当社では災害発生直後から災害対策本部を設置し、被災されたお客さまへ迅速かつ適切に保険金をお支払いするため、社員および被災地の代理店が総力をあげてお客さまへの対応を進めてまいりました。

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。

2018年度からスタートしました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おります。シンプルでわかりやすい独自の商品とサービスをお届けすべく、2019年度は、ケガの治療に特化した新商品「キズいえ〜（日常生活傷害補償保険）」の開発や、自由設計型火災保険「住自在（すまいの保険）」のイ

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。

インターネット販売を開始したほか、子会社を通じて提供する新たな防災・減災サービス「防火管理者受託型コンサルティングサービス」を開始しました。

2020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。これまで進めてまいりました営業部門・損害サービス部門・代理店が一体となったサービスをお客さまへお届けするとともに、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引き続き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。

また、当社は東京2020オリンピック競技のスポーツライミングを応援するとともに、世界で活躍しているスポーツライミング選手をサポートしております。競技や選手のサポートを通じて、私たちも成長を目指していききたいと考えております。東京2020オリンピック・パラリンピックに向け、世界中の人々が注目するこのビッグイベントを、東京2020大会のゴールド損害保険パートナーである東京海上日動とともに、全社を挙げて盛り上げてまいります。（日新火災は東京海上日動と同じグループの損害保険会社です）

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。

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、「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、真に必要なとされる良い会社“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」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。

❖ 「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。

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等により定期的に規格への適合を確認しています。

「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、テレフォ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「お客様の声」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.130「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・土日祝日除く)

■テレフォ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フォ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 土日祝日9:00~17:00)

2019年度は58,119件のお問い合わせ等を承りました。そのうち1,087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苦情や不満を承っています。

0120-17-2424 (受付時間 9:00~17:00・土日祝日除く)

2019年度は2,643件のご相談等を承りました。そのうち556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

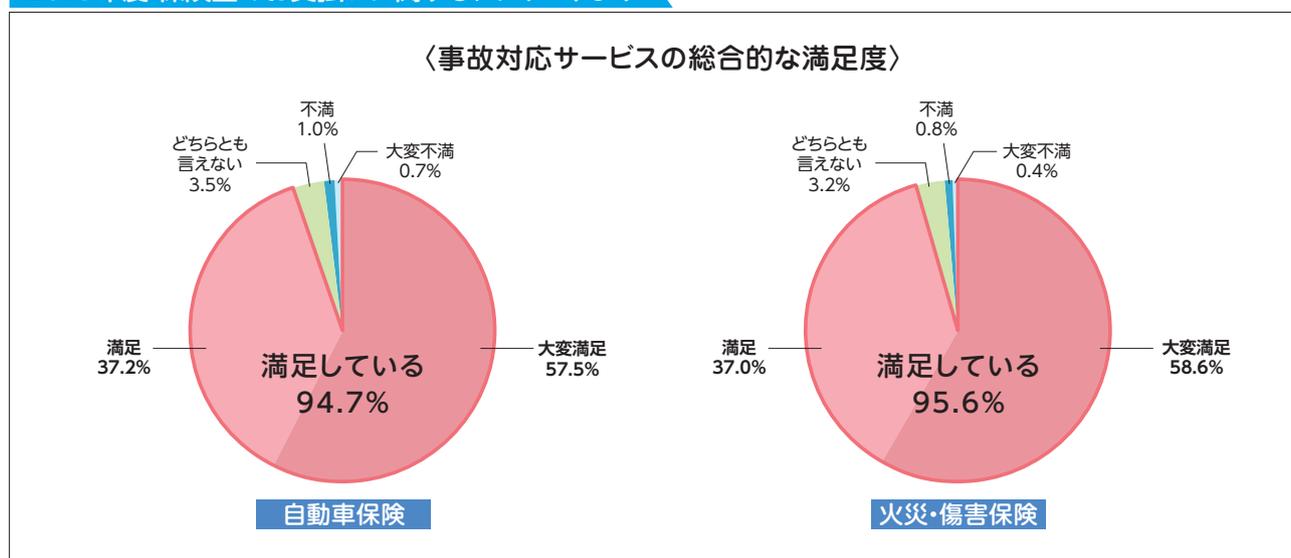
契約手続き時の対応に関するアンケートをインターネット上で実施しており、2019年度はご回答いただいた84.8%のお客さまからご満足の評価をいただいています。

■ 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。2019年度はお客さまから32,834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。

2019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

	2018年度	2019年度
1. 契約・募集行為		
(1) 商品内容(補償内容等)	17	12
(2) 契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	151	165
(3) 募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	87	113
(4) 契約内容・条件等の説明不足・誤り	394	372
(5) 契約の引受(条件、制限等)	15	19
(6) 保険料の計算誤り	23	30
(7) 接客態度	53	30
(8) 帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	20	20
(9) その他	132	171
小 計	892	932
2. 契約の管理・保全・集金		
(1) 証券未着・誤り	29	29
(2) 分割払・口座振替対応	32	48
(3) 契約の変更手続き	326	307
(4) 契約の解約手続き	295	243
(5) 満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	4	5
(6) 接客態度	36	11
(7) その他	91	64
小 計	813	707
3. 保険金		
(1) 保険金のお支払い金額	188	131
(2) 対応の遅れ・対応方法	605	716
(3) 保険金お支払いの可否	45	43
(4) 接客態度	254	229
(5) その他	5	7
小 計	1,097	1,126
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	32	31
合 計	2,834	2,796

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(東京)
(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。(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。

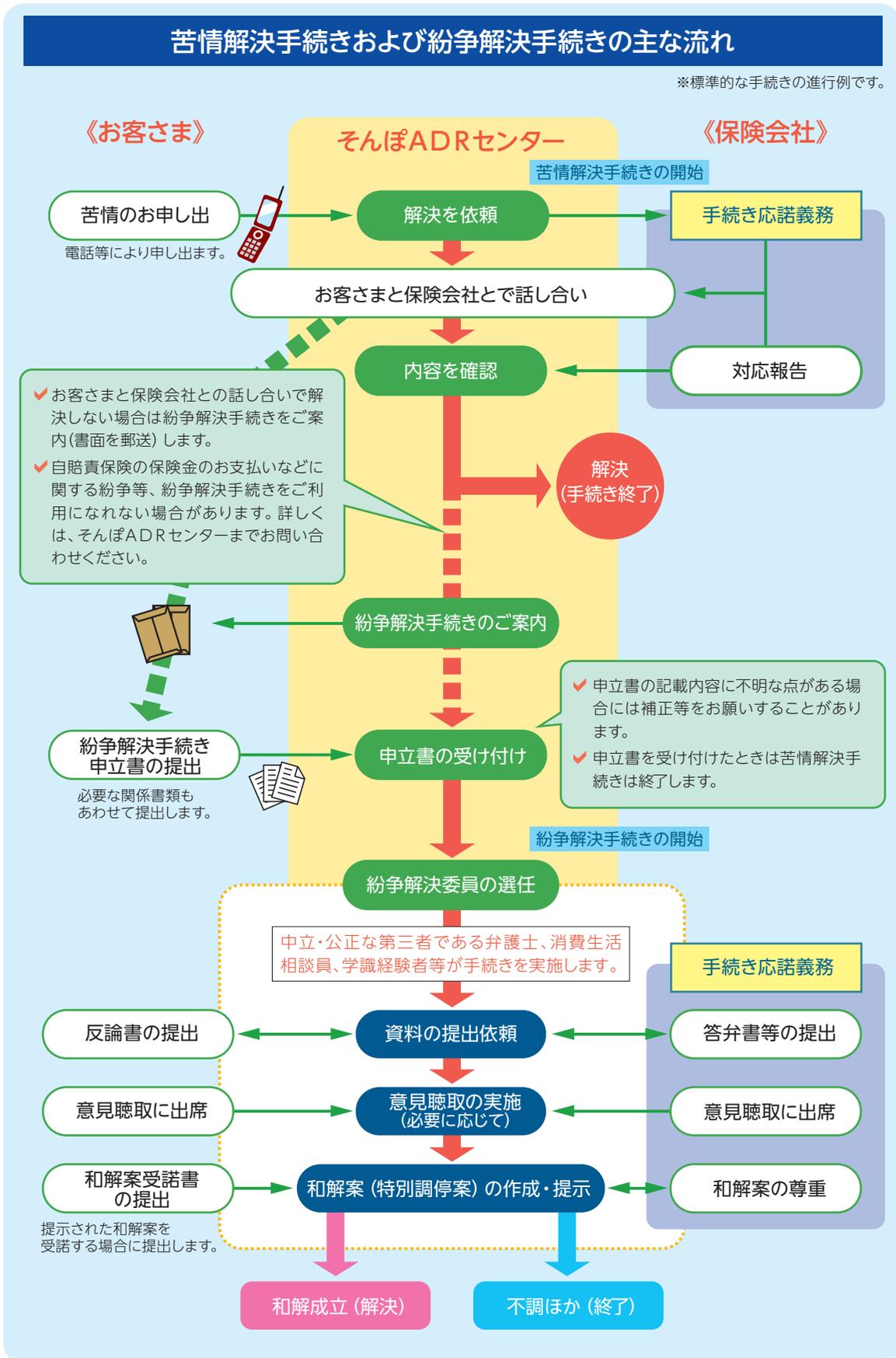
詳しくは、同機構のホームページをご参照ください。
(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)

■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ヵ所において、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

お客様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組みを統括、推進しています。

■ 顧客保護委員会

真のお客様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、内部監査等で把握されたお客様に影響を及ぼす(可能性のある)業務運営について、「お客様本位」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

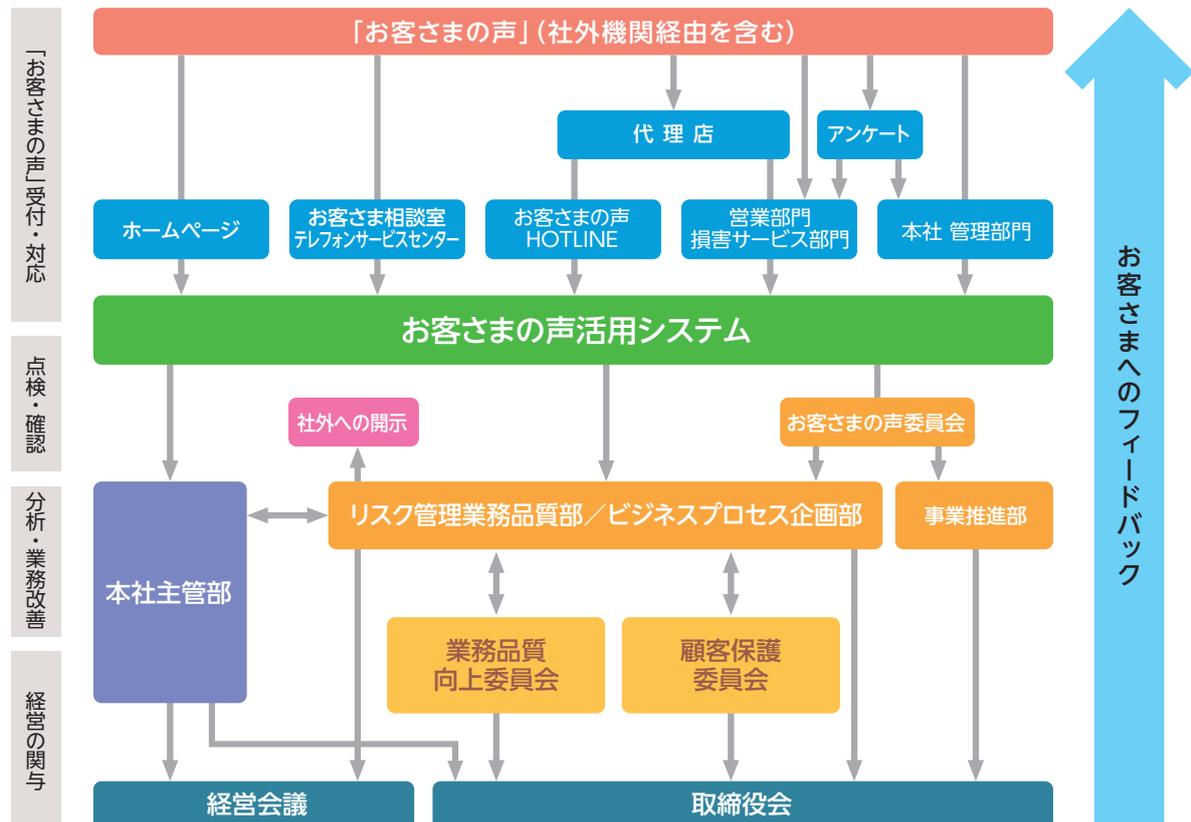
お客様の声を施策にいかすため「お客様の声」や「代理店の声」、またお客様の視点に立った「社員の声」等を「お客様の声活用システム」に入力し、受付から対応までの経過をすべて一元管理しています。

2019年度は5,215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>

遠方でロードサービスを利用したが、けん引・搬送距離は200kmまでであり、引取費用も出ず、レンタカー費用も出なかった。
高速道路でパンクしレッカーを呼びたかったが、日新火災は自分で直接手配できないので、自分で手配できるようにして欲しい。

<改善事例>

2019年1月保険始期契約分から、お客さまご自身でレッカー等を手配された場合を含め、被保険自動車の応急処置・運搬・引取費用を1事故50万円限度で補償する「ロードサービス特約」を新設しました。あわせて搬送距離による制限を撤廃し、宿泊や帰宅費用を充実させました。

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、特約名や自動付帯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 保険金お支払いのご案内の表記を改善

<お客さまの声>

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。すべて漢字にすべきではないか。

<改善事例>

お客さま向けの帳票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文書を作成できるようになりました。

事例6 お客さまからの連絡手段の充実

<お客さまの声>

IPフォン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フォン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

■ 補償が選べる自由設計型火災保険『住自在』のインターネット販売開始



2019年9月、主に住宅を新たに購入されるお客さま向けに、ご自身で補償を自由に設計し、お申込み手続きを完結できるインターネット申込サイト『住自在Web』を開設しました。これにより、お客さまにとって利便性の高い火災保険をご提供することができるようになりました。

<「住自在Web」の特徴>

- お住まいの状況や日常生活のニーズに合わせて、お客さまご自身で必要な補償を選択可能
- お見積り・お申込みは、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
- 「住自在Web」よりお申込みいただいた場合、火災保険の保険料にインターネット割引5%を適用

■ 「お部屋を借りるときの保険」商品解説動画をホームページへ掲載



賃貸家財総合保険「お部屋を借りるときの保険」の商品解説動画をホームページへ掲載しました。

「お部屋を借りるときの保険」は、賃貸住宅でのくらしに必要な補償をセットしたインターネット完結型の火災保険です。2014年の発売以来「簡単・便利・低価格」というコンセプトがご好評を得ており、累計販売件数は13万件(2020年5月末時点)を突破しました。

この動画は、親が子を思うストーリーを通して、当社がお客さまの「次の一歩」に寄り添い、お客さまの新しい生活を応援していくというメッセージが込められています。

■ ケガの治療に特化した傷害保険「キズいえ〜る」を発売



2019年10月、「ケガの治療に特化」「シンプルでわかりやすい」をコンセプトにした傷害保険「キズいえ〜る」(正式名称:日常生活傷害補償保険)を発売しました。

従来の当社傷害保険では、ケガによる死亡補償が必ずセットされており、また、後遺障害保険金・入院保険金については、症状の詳細や入院日数の確定を待ってお客さまに保険金をお支払いしておりました。一方で、お客さまからは「傷害保険で死亡補償は不要」「入院したときにはすぐにまとまった保険金を受け取りたい」等のニーズも寄せられていました。

この商品は、そういったお客さまのニーズに応え、「死亡補償なし」「一時金によるスピーディーな保険金のお支払い」を可能としています。

当社はこれからも、お客さまのニーズに寄り添ったシンプルでわかりやすい商品をお届けしていきます。

■ 「マンションドクター火災保険」の新付帯サービス「防火管理者受託型コンサルティングサービス」開始



2020年4月より、マンション管理組合向けの火災保険「マンションドクター火災保険」の新付帯サービスとして「防火管理者受託型コンサルティングサービス」を開始しました。

このサービスは当社の子会社であるユニバーサルリスクソリューション株式会社が、防火管理者の業務の受託、建物管理状況の点検・訓練等を通じて、防災・減災に役立つアドバイスをお客さまに対して行う業界初*のサービスです。

当社は、「マンションドクター火災保険」の販売およびこのサービスの提供を通じて、マンションの住環境の維持・向上ならびに地域社会の防災・減災活動に貢献していきます。

※当社調べ

☒ テレフォンサービスセンター 「問い合わせ窓口格付け」で三つ星獲得

ITサポートサービス業界におけるメンバーシップ団体 HDI-Japan(運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する2019年度「HDI 問い合わせ窓口格付け」*の損害保険業界分野において、最高評価となる「三つ星」を獲得しました。

当社は、経営理念である「お客さま本位」を実現するために、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、さらなるサービスの向上に努めてまいります。



※ 「HDI 問い合わせ窓口格付け」は、問い合わせ窓口のパフォーマンス、クオリティを、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDIの国際認定資格を有する専門審査員が顧客の視点で評価し、「三つ星」から「星なし」の4段階で格付けするものです。

☒ スポーツ支援

当社は、スポーツクライミングとアンパティサッカーを支援しています。

スポーツクライミングについては、2018年10月より「公益社団法人 日本山岳・スポーツクライミング協会」のオフィシャルパートナー契約を締結し、2名のスポーツクライミング選手のサポートを開始しました。また、2019年10月からは新たに1名の選手と契約締結を行い、現在、3名の選手をサポートしています。

アンパティサッカーについては、2018年8月より「特定非営利活動法人 日本アンパティサッカー協会」とパートナーシップ契約を締結しており、障がい者スポーツの支援に取り組んでいます。

当社は、スポーツ支援を通じ、スポーツとともに成長することを目指してまいります。

☒ 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、2020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2020(大規模法人部門)」に認定されました。

当社はこれからも社員が健康に働き続けることのできる環境づくりを推進していきます。



※ 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。