

トップメッセージ



取締役社長 織山 晋

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。

はじめに、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を申し上げます。また、医療・介護に従事されている皆さまをはじめ、さまざまな分野で感染拡大防止に日々ご尽力されている皆さまに心から感謝と敬意を表します。

当社はお客様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、その実践に向けて取り組んでおります。

前中期経営計画期間中である2018年度から2020年度におきましても、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、お客様へお届けしてまいりました。2020年度は、事故の際のお客さまをお守りするドライブレコーダーを活用した新サービス「ドライビングサポート24プラス」の運用を開始したほか、新型コロナウイルス等の感染症による施設の休業損失や消毒費用等を補償する商品を「ビジネスプロパティ（企業財産総合保険）」や「ビジサポ（統合賠償責任保険）」の特約として販売を開始しました。また、地震や台風

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。

等による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。

新型コロナウイルス感染症の影響による働き方や行動様式の変化、台風等の自然災害の甚大化、人口減少や少子高齢化の進行、デジタル技術の進展などお客さまを取り巻く環境は大きく変化しています。この環境下で、2021年度から新中期経営計画「その一歩先へ Change2023」をスタートさせました。この計画で、「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」という私たちの存在意義(パーカス)の実現に向けて、「お客さまニーズの変化をいち早くキャッチし、常に一步先を行く商品・サービスで選ばれ成長し続けるオンラインのリテール損保」を目指してまいります。「独自の成長戦略」と「社員の“変わる”」を柱に、当社ビジネスモデルを進化させるとともに、社員一人ひとりが持っている力を引き出し、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、よろしくお願ひ申し上げます。

2021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「寄り添う力の扱い手」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」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—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、ティー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・土日祝日除く)

■ティー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々新火災ティー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)

2020年度は54,219件のお問い合わせ等を承りました。そのうち681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)

2020年度は2,752件のご相談等を承りました。そのうち278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、2020年度はご回答いただいた86.6%のお客さまからご満足の評価をいただいています。

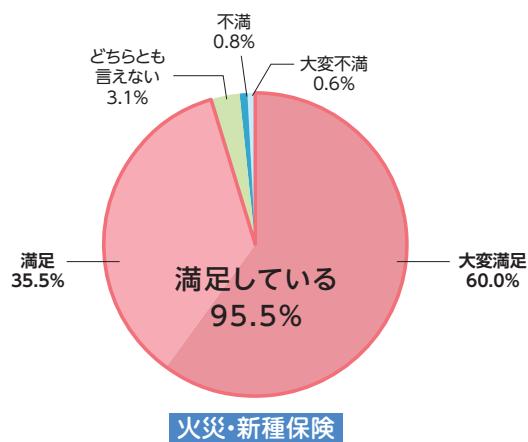
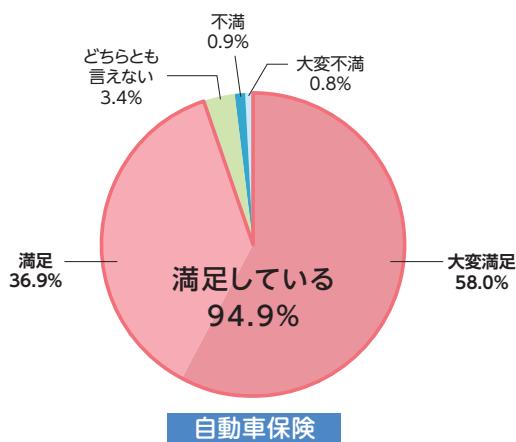
■保険金のお支払いに関するアンケート

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。2020年度はお客さまから31,821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。

2020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表明があったもの」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

	2019年度	2020年度
1. 契約・募集行為		
(1)商品内容(補償内容等)	12	10
(2)契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	165	166
(3)募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	113	85
(4)契約内容・条件等の説明不足・誤り	372	272
(5)契約の引受(条件、制限等)	19	26
(6)保険料の計算誤り	30	38
(7)接客態度	30	25
(8)帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	20	17
(9)その他	171	171
小計	932	810
2. 契約の管理・保全・集金		
(1)証券未着・誤り	29	23
(2)分割払・口座振替対応	48	46
(3)契約の変更手続き	307	188
(4)契約の解約手続き	243	202
(5)満期返りい処理(手続き遅延、返りい金額等)	5	3
(6)接客態度	11	11
(7)その他	64	30
小計	707	503
3. 保険金		
(1)保険金のお支払い金額	131	163
(2)対応の遅れ・対応方法	716	557
(3)保険金お支払いの可否	43	17
(4)接客態度	229	167
(5)その他	7	6
小計	1,126	910
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	31	52
合計	2,796	2,275

■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(祝日・休日および12/30~1/4を除く。))

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。
(<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。

また、内部監査等で把握され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、業務の改善に繋げています。

■ お客さまの声活用システム

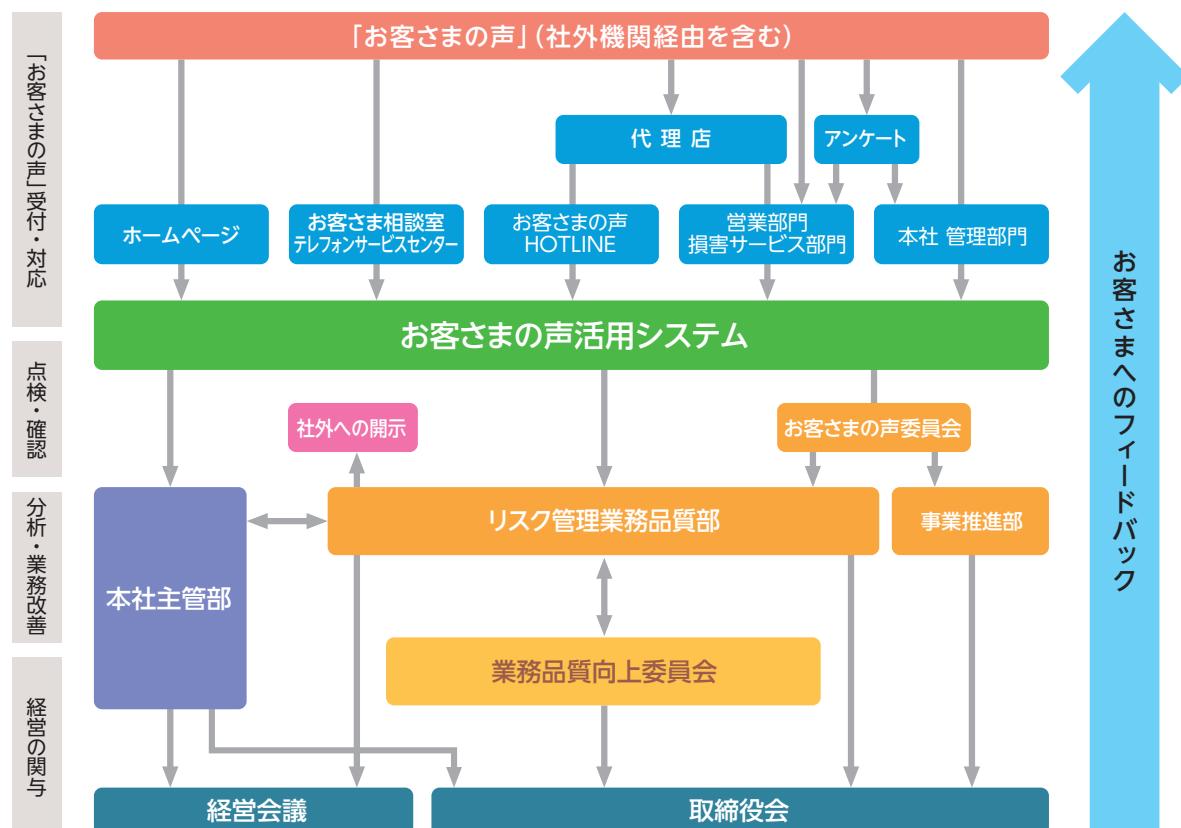
お客さまの声を施策にいかすため「お客さまの声」や「代理店の声」、またお客さまの視点に立った「社員の声」等を「お客さまの声活用システム」に入力し、受付から対応までの経過をすべて一元管理しています。

2020年度は4,321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。

「お客さまの声」対応態勢



「お客さまの声」をもとに実施した改善事例

事例1 ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約の新設 およびドライビングサポート24プラスのサービス開始

<お客さまの声>

事故の早期解決に大きく貢献できるドライブレコーダー(以下「ドラレコ」と表記。)の貸与やドラレコを活用した商品があれば契約したい。衝撃を感じた時に自動で電話が繋がるなどのサービスがあると安心だ。

<改善事例>

2021年1月始期契約分から、ドラレコによる事故発生の通知等に関する特約をセットしたお客さまに通信機能付きドラレコを貸与し、ドラレコを介した事故防止支援とより高度な事故対応を実施するドライビングサポート24プラスのサービスを開始しました。

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ヵ月以上あつたためできなかつた。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つた。

<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。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いたしました。

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フォンからお電話を受けられるよう改善しました。

トピックス

- ドライブレコーダーを活用した新サービス「ドライビングサポート24プラス」の運用開始



2021年1月、自動車保険「ユーサイド」を改定し、テレマティクス技術を活用した新サービス「ドライビングサポート24プラス」の運用を開始しました。

このサービスは「ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約」を付帯したお客さまにドライブレコーダーを貸与し、リアルタイムで危険運転を警告します。また、強い衝撃を検知した場合、事故受付センターに自動で連絡し、ドライブレコーダーを通じてオペレーターとの通話が可能となります。状況に応じて事故受付センターがアドバイスや救急手配等を行うことで、ドライバーの安全確保と迅速な事故通知をサポートします。

当社はこのサービスを通じてお客さまのカーライフに、より一層の安心・安全をお届けします。

- 新型コロナウイルス等の感染症による施設の休業損失や消毒費用等を補償する特約の販売開始



統合賠償責任保険



新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、「事業活動において、新型コロナウイルス感染症に備える補償・商品」についてのお客さまニーズに応えるため、ビジネスプロパティ(企業財産総合保険)およびビジサポ(統合賠償責任保険)を改定しました。

これら商品で、施設の休業損失や従業員に感染者が発生した場合の消毒費用等の補償を可能としました。

今後もリテール損害保険会社としての使命を果たすため、お客さまのニーズに寄り添った商品をお届けしていきます。

■ テレフォンサービスセンター
「問合せ窓口格付け」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2020年度「HDI問合せ窓口格付け」*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、2年連続の受賞となりました。

当社は経営理念である「お客さま本位」を実現するためには、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 問合せ窓口格付け」は、問合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。

■ 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、2021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2021(大規模法人部門)」に認定され、2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。

トピックス

■ スポーツ支援

当社は、スポーツクライミングとアンプ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月に「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月から新たに1名の選手を加え、現在、3名の選手をサポートしています。

アンプ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 日本アンプティサッカー協会」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、地域社会の発展に貢献しています。



日新火災御茶ノ水本社ビル入口



アンプティサッカー