



TOKIO MARINE  
NICHIDO

# お客様からの贈り物



東京海上日動 東京海上日動あんしん生命



日々お客様から

貴重なご意見やお褒めのお言葉をお寄せいただくことに、

私たちは感謝しております。

時には厳しいお言葉をいただくことがあります、

全て「お客様からの贈り物」と考えています。

私たちは、これからもより質の高い商品・サービス、

そして安心を皆さまにお届けするため、

「お客様の声」を大切にしていきたいです。



## お客様からいただいた アフター フォロー に関する贈り物

# 存在であるために、 の「声」を次へ活かす

### 代理店

保険代理店は保険会社を代理して保険を募集し、保険に関する情報提供や、その他アフターフォローを行っています。



が下がることがあります。これまではご契約および更新の際に年齢条件を確認していましたが、お客様にとって、少しでも保険料が下がることは嬉しいことですし、保険期間の途中でも、お客様の実態に合った条件への変更をご提案するべきだと改めて認識し、自分たちも取り組んでみることにしました。

ご提案対象となる可能性がありました。契約を抽出したところ数百件に上りましたが、各々の契約が現時点で正しい設定になっているかは、お客様にご確認いただくしかあり

ません。お客様の家族構成や同居の有無、お誕生日等を改めて確認する必要があることがわかりました。現在お客様へ1件、1件確認を行っていますが、お客様ごとの最適な条件を常設定することは想像以上に難しいことを社員全員で実感しました。

お客様の状況をご契約および更新の際に確認する必要があることはもちろんのこと、ライフイベントがあった際には、お客様にもご申告をいただく必要があります。そのためには、私たちがお客様と定期的な接点を持ち、ご家族情報の把握に努めると同時に、ご申告いただくことの重要性を繰り返してお客様にご説明していかなくてはなりません。

取り組みを始めたばかりですが、少しずつ年齢条件変更のお手続きに進める契約が増えてまいりました。この取り組みを日頃から継続して行うことでお客様の状況をよりしっかりと把握し、お客様のその時々々の状況に合ったご提案へ繋げていきたいと思っております。

これからもお客様からいただく様々な声について社内でも共有していくとともに、多くの気づきを得て、より良いサービスの提供に努めていきたいと考えています。

柏崎支社では県内の他拠点でいただいたお客様の声を確認し参考にしていますが、ある時「自分に合った契約条件への変更を、良いタイミングで提案してくれてありがとう」という内容のお褒めをいただいていることに気づきました。内容を詳しく見てみると、ご契約いただいている自動車保険で、お車を運転される方がお誕生日を迎えるタイミングで年齢条件の変更をご提案したことから感謝のお言葉をいただいたものでした。

株式会社東京海上日動パートナーズEAST新潟支店・柏崎支社 課長 **結城 朋子**

## 「お客様の声 「契約条件の変更を 良いタイミングで提案してくれてありがとう」



後列左から3番目が本人

### ※運転者の年齢条件特約

運転者の年齢条件(「年齢を問わず補償」以外をいいます)を設定することで、保険料が割安になります。運転者の年齢条件が適用される方の中で、ご契約のお車を運転される方のうち、一番若い方の年齢に応じて設定いただけます。

# より頼られる 「お客様」

## お客様の声

### 「ずいぶんご無沙汰だね、契約して以来かね」

株式会社 谷地保険事務所 代表取締役 さかき ぼら 榊原 まさひろ 昌宏

2011年3月11日に発生した東日本大震災での経験から、お客様と直接お会いし、そして直接お話しすることの大切さを学びました。損害保険は毎年更新があり年に1度はお客様とお会いしています。一方で、生命保険も定期的なご訪問の大切さは理解していましたが、保険期間が長期に亘ることから、生命保険のご契約のみをお預かりしているお客様とは接点が少なく、なかなかお会いする機会を持っていませんでした。そのため以前は、担当変更等のご挨拶に「何うと」ずいぶんご無沙汰だね、契約して以来かね」などのお声をいただくこともありました。

震災での経験や同じ様なお声をいただくにつれ、「お客様は期待して我々のことを見ている。我々にはたくさんのお客様がいるが、お客様から見たら寄り添える代理店は自分達だけなのだ！」ということを感じました。



この様に、お客様と疎遠になってしまった反省から2年前より、生命保険のご契約のみをお預かりしているお客様へ、少なくとも年に2回「生命保険料控除証明書」とご契約内容のお知らせ」が送られる時期に、生保推進リーダーを中心に「ご契約内容を確認する活動を実施しています。お客様と直接顔を合わせること

ご提案に繋がっています。定期的にお会いすることで、お客様からの期待を実感し、絆を更に深めることができると思っています。

また、生保推進リーダーが中心となって毎週、勉強会・打合せを開催しています。東京海上日動の代理店

システムを通じてお客様の声や対応履歴を全社員で共有し、お客様に寄り添った様々なご提案や情報提供に活用しています。そうすることで、代理店としてお客様の声を起点にお客様対応力の向上に努めています。その甲斐あって、最近では商品をしつかりご案内でき、お客様から「良い提案をしてくれました。ありがとうございます」といった嬉しいお声をいただくことが増えてきています。

当社が事務所を構える岩手県大船渡市は東日本大震災で甚大な被害を受け、全国から多くのご支援をいただきました。この時の経験から「この地のお客様をお守りしよう！我々はお客様に支えられている」という強い決意と「想」を持つことが出来ました。また、お客様をお守りするという同じ志を持つ全国の代理店の存在が自身の力になっていきます。

これからも、お客様に寄り添い、お客様の未来をお守りする代理店でありたいと思います。



中列中央が本人

お客様からいただいた  
**保険金のお支払い**  
に関する贈り物

お客様の声

「私がかんじやないとしても  
言うのですか」

東京海上日動あんしん生命 保険金部 保険金グループ 副主任 寶納 朋香  
保険金グループに配属されて1年が過ぎ、ちょうど支払業務に慣れてきた頃、お客様からがん保険の請求をいただきました。しかし提出いただいた診断書には医学的情報の記載がなく、お支払いの判断ができませんでした。このような不備は珍しくないため、決められたルール通りに、診断書に検査結果を追記いただくよう、お客様に手紙を返信させていただきました。



「お客様の声」を  
受け止め、  
一人ひとりに  
しっかりと寄り添う

お客様の声

「最初から  
インターネットサービスの  
案内をしてほしかった」

東京海上日動火災 京滋損害サービス部  
北近畿損害サービス課 副主任 谷口 理絵  
以前、私が事故の解決に向けて対応していた途中で、連絡をとることが難しくなったお客様がいらっしゃいました。お客様へ契約者さま専用ページ（マイページ）をご案内したところ、「そのようなサービスがあるなら、最



損害サービス部 / 保険金部

保険金や給付金のご請求をいただいたお客様に、お支払いするための手続き等を行っています。



数日後、診断書が到着しましたが、肝心の検査結果が記入されていませんでした。2回目の不備のため「ご提出してもらえなかったらどうしよう…」「ご不満をいただいたらどうしよう…」と不安な気持ちで、お客様に検査結果追記をお願いする電話をしました。するとお客様からは「納得できない！」の一言。私はそれでも何とかお願いするしかないと思い、そのまま話を続けようとするお客様は仰いました。「あなたは、私がかんじやないとも言っているのか。だったら、なぜこんな辛い治療を受けているのですか…。人をバカにしないうください！」その声は、身体をがんに蝕まれながらも一生懸命振り絞って出した、強く震えるような声でした。

私は、その一言で我に返りました。お客様はお支払いできないことに怒っているのではなく、私のお客様の立場にたっていない型通りの案内の仕方にお怒りなのだ。そう気づいたとき、涙がポロポロと溢れ、自分が恥ずかしくなりました。お客様はこんなにも辛く不安な状況の中、電話に出てくださったのに、私はいつも通りの対応をしようとしていました。「私たちが日々やりとりをしているお客様は皆、ご自身や大切なご家族が病気やお亡くなりになり、とても辛い状況の中ご請求されている」ということを決して忘れてはいけません。そう気付かせてくれました。

あのお客様とのやりとりは、6年が経過した今でも、ふと思いつき立ち止まるきっかけになっています。「なぜあの時ほんの少しでも、お客様の気持ちを考えることができなかったのだろう」という悔しさが、「今、目の前のお客様にはしっかり寄り添えているだろうか」と常に考える機会を与え続けてくれています。



初から案内をしてほしかった」と、お叱りをいただきました。ご多忙なお客様に対して、お時間をなるべく取らないほうがよいと判断し、事故の解決に向けた流れや、対応状況の要点のみご案内し、契約者さま専用ページのご案内が遅くなってしまいました。お客様が事故に遭われてご不安を感じていらっしゃる中、ご要望もお伺いしないまま対応を進めてしまったことは、大変申し訳なく思いました。

そこで、頂いたこのご不満の声を課内で共有し、その後は課のメンバー全員が、お客様と事故対応のお打ち合せをする最初のタイミングで契約者さま専用ページをご案内するようにしました。また、事故が起こる前から本サービスを知っていただけるように、お客様がご契約および更新される際にもご案内するよう営業担当や代理店と連携しています。

ご案内してみると、多くのお客様にご興味を持っていただき、その場で契約者さま専用ページの開設方法をご説明させていただくこともあります。日中ご連絡をとることが難しいお客様も、契約者さま専用ページを通じてお客様にご都合のよいタイミングでやりとりさせていただいております。お客様への安心に繋がっていると感じています。

中にはお電話での連絡を引き続きご希望される方もいらっしゃるなど、お客様によって最適と感じられるご案内方法は異なります。お客様が万が一事故に遭われた際には、しっかりとお気持ちを汲み取り、少しでも不安な気持ちを取り除けるような対応をしていきたいと思えます。

# やはり「お客様の声」

お客様からいただいた  
**商品**  
に関する贈り物

## 商品開発部門

保険商品の保障(補償)内容や保険料の設定、約款・しおりの作成等を行っています。



## お客様の声

「水災による損害の程度にかかわらず、  
住宅用の機械設備を補償してほしい」

以前、営業部門で働いていたころは、お客様の声を直にお伺いできる機会に恵まれていました。商品開発部門に異動した今、生の声を直に聞く機会が少なくなつた分、お客様から寄せられる声をより感度高く受け止め、世の中から必要とされる保険商品は何なのか、お客様の「いざ」をお守りできる保険はどんな保険なのかを考える毎日です。

そうした中、水災による損害の程度にかかわらず、機械設備に生じた損害

への補償をご希望されるお客様の声をいただくこととなりました。従来の住まいの保険の水災補償では、浸水状況等が一定の条件に該当しない場合、保険金のお支払いの対象となりませんでした。しかし近年、省エネ性を重視した住宅やスマートハウスへの関心が高まっており、空

調・冷暖房設備や充電・発電・蓄電(エネファーム、太陽光発電システム等)、給湯設備(エコキュート等)などの高額な機械設備を設置されるご家庭が増えています。これらの機械設備は、

屋外に設置されることが多いため、水災の被害を受けやすく、高額な修理費用が必要となる場合があります。このような状況に困つたお客様の声をいただいたことで、2019年10月に新設した「特定設備水災補償特約(浸水条件なし)」の開発・商品化につながりました。

今回の出来事を通じ、お客様のご意見、ご要望の1つ1つを真摯に受け止める大切さを改めて感じました。今後も、環境変化をとらえた商品・サービスをタイムリーにお届けできるように、お客様の声に真摯に向きあいながら、さらには将来を予測しお客様から必要とされる保険はどんな保険かを考え続けていきたいと思ひます。そして、お客様の「いざ」にお役に立てるような商品を開発し、お客様に「安心と安全」をしっかりとお届けしていきたいと思ひます。



東京海上日動火災 個人商品業務部 火災グループ 課長代理

藤田 誠一  
ふじた せいいち



# 新たな発想の源泉は、

お客様の声

## 「持病があるからこそ、保障を手厚くしたい」

東京海上日動あんしん生命 企画部 商品開発グループ 課長代理 **上村 直樹**

商品開発部門では、「真にお客様のお役に立つ保険は何か」という視点で新商品の開発を行っています。新商品開発にあたっては、商品に関してお客様から寄せられた様々なご要望・ご不満や、日頃からお客様と接している代理店さんからいただくご意見が、検討するにあたって貴重な財産となります。

例えば、2020年8月に発売した新商品メディカルキリエール（引受基準緩和型医療保険）の開発においても、お客様の声が重要な起点となりました。

当社では、従来より、持病のある方や健康に不安のある方でも加入しやすい引受基準緩和型医療保険を提供して参りましたが、「告知書が複雑で分かりづらい」「特約を増やして保障を充実させてほしい」「1年間の給付金支払削減期間をなくしてほしい」といった声をいただいております。

実際に、緩和型医療用告知書を他社のものと比べると、難しい疾患名が多く列挙されており、お客様がご自身の持病に合致するかどうかを判断することが難しいものとなっていました。



従来の商品では特約は2種類しかありませんでしたが、代理店さんからのご意見で「健康に不安のあるお客様だからこそ、お客様一人

ひとりの心配ごとに応じた幅広い保障を提供すること」が必要であると感じました。こうした声を踏まえ、健康に不安のある方や持病のある方に、より安心していただける商品をお届けすべく、検討を重ねました。

その結果、「見やすく分かりやすい告知書への改定」「お客様ニーズに応じた10種類の充実した特約の開発」「加入直後から給付金を全額保障する」といった商品改善の実現につながりました。

また、お客様の声を大切にし、環境変化を先取りした革新的な商品開発により、お客様に喜んでいただける商品・サービスをご提供していきたいと考えています。

**メディカルキリエール**

**3つの告知で健康に不安  
入りやすい、あんしんが  
一生継続医療保険です。**

以下の告知項目の**すべてが「いいえ」**の方は  
お申込みいただけます！

- 1 **最近3か月以内に、  
医師から入院・手術・検査のいづれかを  
すめられたことがありますか。**
- 2 **過去1年以内に、  
病気やケガで入院をしたこと、  
または手術を受けたことがありますか。**
- 3 **過去5年以内に、  
がん・上座のがん・肝硬変、  
統合失調症・アルコール依存症・認知症で、  
医師の診察・検査・治療・投薬の  
いづれかを受けたことがありますか。**

さらに、  
※オプションを付加する場合、告知書の告知項目(4)(5)が  
「いいえ」の場合にはお申込みいただけます。

4 <b>過去2年以内に、 心臓病・脳血管障害等で、 医師の診察・検査・治療・投薬のいづれかを 受けたことがありますか。</b>	いいえ
5 <b>過去2年以内に、 がん・上座のがん・脳がん・心臓病等、 医師の診察・検査・治療・投薬のいづれかを 受けたことがありませんか。</b>	いいえ



# 東京海上日動

## お客様の声を活かして

消費者アドバイザー会議



←社外の有識者と定期的に打ち合わせをし、商品・事務・システムの改善に活かしています

→消費者モニターに、商品・サービスについてご意見をいただいています

消費者モニター制度



お客様相談センター



↑お客様からのご要望・ご不満を傾聴し、当社の対応・サービス等の改善に活かしています

VOC活動



←「お客様の声(VOC)」について、様々な分析や対応支援を行っています

→品質やサービスの課題をどのようにすれば改善できるか、社員が積極的に意見交換を行っています。

お客様の声グループ



→社外アドバイザーと共に、寄せられた「お客様の声」の本質を見極め、商品・サービスの改善策を検討しています。

消費者アドバイザー会議



# 東京海上日動あんしん生命

## お客様のニーズを受けとめる各種窓口

### いつでも 受付可能な 窓口

お客様のご意見やご相談を24時間受け付ける窓口として、ホームページ上に「ご相談・お問い合わせ」のページを設けています。

#### 東京海上日動ホームページ

<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



#### 東京海上日動あんしん生命ホームページ




<https://www.tmn-anshin.co.jp/>

### ご不満・ ご要望の 受付窓口


「お客様相談センター」「お客様相談コーナー」では、お客様からのご不満・ご要望を承ります。

#### 東京海上日動 お客様相談センター

 **0120-071-281**

受付時間 平日 9:00~18:00 土日祝 9:00~17:00(年末年始を除く)

#### 東京海上日動あんしん生命 お客様相談コーナー

 **0120-630-077**

受付時間 平日 9:00~17:00(土日祝・年末年始を除く)

## 改善事例

「お客様の声」から商品・サービスの改善に繋がった事例について、各社ホームページで紹介しています。こちらのQRコードからアクセスいただけますので、ぜひご覧ください。

#### 東京海上日動



#### 東京海上日動あんしん生命





お問い合わせ先

**東京海上日動火災保険株式会社**  
東京都千代田区丸の内1-2-1 〒100-8050  
<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp>

**東京海上日動あんしん生命保険株式会社**  
東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館 〒100-0005  
<https://www.tmn-anshin.co.jp/>

