

**「お客さま本位の業務運営方針」に基づく
当社の取組み状況**

2018年11月

イーデザイン損害保険株式会社

<目次>

運営方針 1 : お客さまの声を活かした業務運営

運営方針 2 : 保険募集に関する取組み

運営方針 3 : 保険金のお支払い（事故対応サービス）に関する取組み

運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取組み

運営方針 5 : 利益相反等の管理に関する取組み

運営方針 1 :

お客さまの声を活かした業務運営

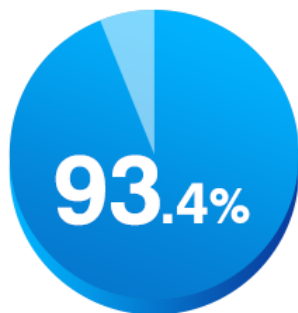
「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献」するという経営理念に基づき、「お客さまの声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客さまの声」に関する取組み方針を定め、お客さま本位に業務運営するよう努めてまいります。

<主な取組みの状況>

■お客さまからの評価

当社は、2017年9月25日に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みの定着度を示す指標を新たに設定し、以下の結果を当社Webサイト内で公表いたしました。

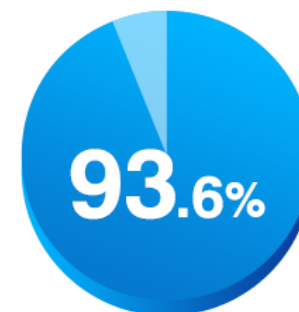
<お客さまサポートセンターの
対応への評価>



<Webサイトの使いやすさへの評価>



<事故対応満足度>



2017年度当社自動車保険の契約者アンケートより。
回収回答者数：お客さまサポートセンターの対応への評価/19,391件、Webサイトの使いやすさへの評価/70,874件。5段階評価のうち「不満」「やや不満」を除いた回答の合計。

2017年度当社自動車保険の事故対応アンケートより。
回収回答者数：3,557件。5段階評価のうち「満足」「やや満足」の合計。

■ お客さまサポートセンターの対応品質アンケートの開始

- 2018年5月より、お客さまサポートセンターへお電話いただいたご契約者の方を対象に、対応品質アンケートを開始いたしました。
- お客さま対応の総合評価の他、ご挨拶の印象、ご用件に対する理解度、説明のわかりやすさ、態度や言葉づかいに関するアンケートを実施し、いただいた声をオペレーターの教育に活かしています。
- お客さまの声を真摯に受け止め、対応品質向上に活かす体制作りを行っています。

さらにお客さまにご満足いただく付加価値も提供するべく、
全員で奮闘しています。



運営方針 2 : 保険募集に関する取組み

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・サービスをご提案するよう努めてまいります。

<主な取組みの状況>

(1) Webサイトの改善

■ Webチャットサービスの受付時間延長

お客様の利便性向上のため、Webチャットサービスの受付時間を2時間延長し、以下の通りといたしました。（2017年10月より）

平日9:30～20:00 土・日・祝日9:30～18:00（年末年始は除く）

■ Webサイト画面の改善、利便性の向上

- お客様の操作性が向上するよう、Webサイトの画面幅やフォントサイズを拡大いたしました。
- 当社にご登録いただくメールアドレスについて、パソコンのメールアドレスをお持ちでない場合に、携帯電話のメールアドレスをご登録できるようにいたしました。

(2) お客様サポートセンターの態勢強化

■ 「わかりやすく」「スピーディー」なメール対応体制の整備

- お客様からのお問い合わせに「わかりやすく」「スピーディー」にお答えできるよう、業務プロセスの見直しを行いました。

■ お客様へ“お伝えする力”の強化・対応品質の持続的向上

- お客様にふさわしい商品・サービスをご提案できるよう研修計画を立て、一年を通じてオペレーターの教育を行っています。
- お客様対応品質向上のため、定期的に実際のコールを聞き、オペレーターの指導を行っています。
- お客様へ“お伝えする力”を強化するためのマナー研修、商品知識のブラッシュアップなど、様々な研修、勉強会を通じて、お客様満足度の向上に努めています。

■ ITを駆使したお客様との連絡手段の拡充

- スマートフォンでも快適にご利用いただけるよう、Webチャットサービスを導入、入力時のサポート機能を追加いたしました。
- いつでもお客様サポートセンターへお電話がつながるよう、お見積もりやお問い合わせが集中した場合に自動音声で受付できるサービスを、一定期間限定（2018年3月19日～4月30日）で導入いたしました。



(3) 外部機関による評価

■ HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」と「Webサポート」で最高評価の三つ星を獲得

- 当社は、HDI-Japanが2018年8月8日に発表した、HDI格付けベンチマーク2018年 損害保険業界「問合せ窓口格付け」「Webサポート格付け」の両部門において、最高評価の三つ星を獲得しました。
- HDI格付けベンチマークの詳細については、HDI-JapanのWebサイト (<https://www.hdi-japan.com/>) をご確認ください。「Webサポート格付け」の三つ星獲得は6年連続となります。

<2018年 HDI-Japan主催 Webサポート格付け・問合せ窓口格付け>



運営方針 3 : 保険金のお支払い（事故対応サービス）に関する 取組み

お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える事故対応サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

<主な取組みの状況>

(1) セコム事故現場急行サービス

お客さまが最も不安を感じる「事故現場」でもお客さまをサポートできるよう、緊急対応のプロフェッショナルであるセコム株式会社と提携し、「セコム事故現場急行サービス」を導入いたしました（2017年10月より）。

<サポート内容>

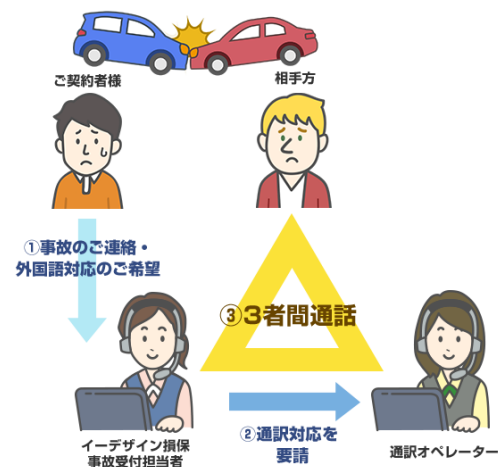
- 救急車の手配
- 警察への連絡
- レッカーやタクシーの手配
- 事故状況やお困りの点をヒアリング
- 相手方から事故状況をヒアリング
- 事故現場や車両の写真を撮影



(2) 外国語事故対応サービス

訪日外国人が増加している昨今の情勢を踏まえ、事故発生時に日本語以外の言語でも、リアルタイムで円滑なコミュニケーションを実現できるサービスを開始いたしました（2018年9月より）。

対応可能な外国語は15カ国語。お客さまや相手方と・事故受付担当者・通訳オペレーターの間通話を行います。



(3) スマートフォンアプリ「事故現場コール」

「どこに電話すればよいかわからない…」

「旅行先で、自分がどこにいるかすぐわからない…」

このような声にお応えして、もしもの事故・お車の故障時に、お客さまの不安やご負担を解消するため、スマートフォンからオペレーターに電話が直接つながるアプリの提供を開始いたしました（2016年9月より）。



(4) 重傷事故時の対面面談サービス

死亡事故や長期の入院をされるような事故の場合、お客さまの不安を少しでも和らげられるよう、お客さまのご要望に応じて、専任担当者が対面面談に伺います（2016年7月より）。

「重傷事故の加害者になってしまったお客さまや、被害にあわれたお客さまの不安な気持ちを払拭したい。」

「お電話だけでなく、対面でお客さまに寄り添うサービスをお届けしたい。」
そんな思いから、イーデザイン損保では、重傷事故時の対面相談サービスをお届けすることにいたしました。



（注）専任担当者以外が伺う場合があります。




 **訪問します！**

(5) 「臨床心理士カウンセリングサービス」

事故による心理的なご負担を少しでも和らげられるよう、こころの専門家である臨床心理士によるカウンセリングサービスでサポートする取り組みを行っています（2016年9月より）。

 電話  対面 **事前予約制**

- 悩み・不安を直接聞いてほしいという方
- 専門スタッフと直接会って相談したいという方 など

 メール

- 仕事が忙しく、なかなか時間が取れない方
- メールで気軽に相談したい方 など

(6) 医療相談Q&Aサイト「教えて！からだナビ！」

当社Webサイトを閲覧されるお客さまを対象にしたサービスとして、医療相談Q&Aサイト「教えて！からだナビ！」の提供を開始いたしました。

「からだの悩みがあるが、電話では相談しづらい」

「気になる症状について、信頼できる情報を調べたい」

このような声にお応えして、専門医・薬剤師・管理栄養士が監修する医療相談Q&Aサイトをご用意いたしました。

 医療相談Q&Aサイト **教えて！からだナビ！** >

(東京海上日動メディカルサービス株式会社のサイトへリンクします。)

(7) 年間計画に基づく専任担当者研修の実施

- お客さまに「確かな安心」をお届けするためにお客さま対応の品質向上に取り組んでいます。
- 「『事故解決のプロフェッショナル』として、すべてのお客さまへ安心をお届けします。」を行動指針に掲げています。

- ① 『お客さま』を最優先に考え、身近な「味方」であり続ける。
- ② 『お客さま』にお任せいただくため、高い専門性を身につける。
- ③ 『お客さま』のご期待に応えるため、クルーみんなで助け合う。

2018年 オリコン顧客満足度調査<自動車保険 事故対応>において、
当社は第1位に選ばれました。



第1位

(8) その他

■ Webサイトに「提携修理工場検索ページ」を新設



当社Webサイトに、お近くの提携修理工場を検索できるページを新設いたしました（2018年4月より）。お客さまご自身で、気軽に検索できるようになりました。

■ Webサイトに「書類ガイド」を新設

保険金請求に必要な書類の一部のひな型を、Webサイトからダウンロードすることができるようにしました（2018年1月より）。あわせて記入例も掲載しています。

■ ドライブレコーダー映像を示談交渉に活用

お客さまから事故時のドライブレコーダー映像をご提供いただいた場合に、示談交渉に活用しています。映像を安全にご提供いただくために、動画データの受け渡し専用サイトをご用意しています。