

HITACHI

株式会社日立保険サービス

お客さまの声（2024年度版）

Prepared for
お客さま各位

Prepared by
株式会社日立保険サービス

Date
2025/8/5

Contents

- Chapter 1 「お客さまの声」について
- Chapter 2 「お客さまの声」を業務改善・品質向上につなげる仕組み
- Chapter 3 弊社が管理する「お客さまの声」
- Chapter 4 「お客さまの声」改善事例
- Chapter 5 お客さまからのお褒めの言葉

弊社では、お客さまから寄せられた私たちの事業活動に関する苦情、問い合わせ、相談、要望、お褒め、感謝等のお言葉すべてを「お客さまの声」ととらえており、「お客さまの声」を理解し、真摯に受け止め、サービス・顧客対応品質のより一層の向上を図ります。また、今後もさらに多くのお客さまの声をしっかりと受け止め、「真にお客さまのお役に立つ」ことをめざして参ります。

【お客さまの声管理の基本理念】

お客さまの声を真摯に受け止め、その結果を弊社業務に反映させることで、サービス・顧客対応品質のより一層の向上を図ります。

【お客さまの声管理方針】

- ①お客さまの声を積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・誠実にお客さまの声に対応します。
- ②お客さまの声を通じて得られた個人情報、機密情報等の秘密保持を徹底します。
- ③お客さまの声に関する情報を適宜、適切に分析し、お客さまの声管理を全社で共有します。
- ④お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上に積極的に活かし、お客さまの声管理態勢を継続的に確保します。

＜コンプライアンスマネジメント委員会＞

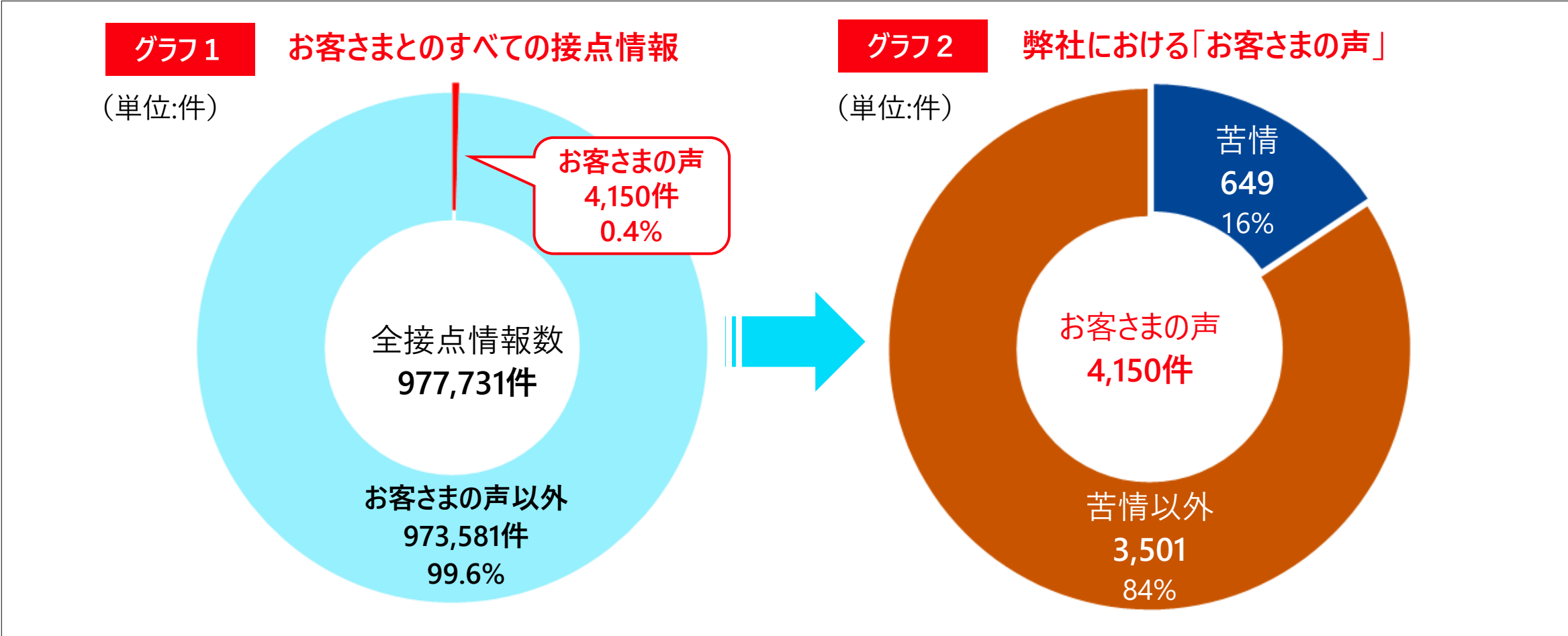
倫理・コンプライアンス責任者を委員長とし、営業部門及び経営サポート部門の部長相当職以上並びに委員長が指名する者を構成メンバーとする委員会組織です。当委員会及びその委員はすべてに優先してコンプライアンス推進に取り組み、保険事業の高い公共性、使命及び社会的責任を常に意識し、高い企業倫理に基づいた誠実かつ公正な企業活動を実践しています。そして、お客さまに優良な品質の安心とサービスを提供し、法人のお客さま及び個人のお客さまの期待に応え社会から信頼される企業をめざし活動しています。

＜業務改善・品質向上に資する意見・要望事案への取組み＞

2022年度から「お客さまの声」意見・要望事案に対する業務改善への取組みを強化しました。従来は、当社の関係部門や保険会社に寄せられた意見・要望事案に対して、関係部門がそれぞれ改善検討、又は関係部門から保険会社へ改善検討依頼をして業務改善に繋げておりましたが、改善サイクル管理の見直しを行ない業務改善状況が見える体制としました。コンプライアンス部と経営企画部を事務局として、事案の事前仕分け、担当部門への情報共有・改善検討依頼、改善実施、経営会議報告、改善事例の公表のサイクルで取組みを継続しています。2024年度からお客さまの声の取組みを纏めて発行しているMonthly Reportに改善事例を掲載しています。

Chapter 3 弊社が管理する「お客さまの声」

2024年度の「お客さまとのすべての接点情報」は約98万件にのぼります。弊社では、この「すべての接点情報」の中から「苦情（お客さまから不満足の表明があったもの）」と「苦情以外（お褒め等）」を「お客さまの声」として管理対象とし、一般的なご相談やお問い合わせは除いています。2024年度は、グラフ2の通り、「お客さまの声」のうち、649件が「お客さまからの苦情（不満足の表明）」でした。



お客さまの声	改善内容
ホームページ上に各営業所の電話開設時間を明記したほうが良い。留守電に電話開設時間をアナウンスしたほうが良い。	電話受付時間を当社ホームページに掲載しました。また、留守電は夏休前の留守電設定の際に、時間外メッセージを変更しました。
お客さまページで住所変更登録した際に、メールにて完了のお知らせが届いたため変更が終わったと思っていた。電話で手続き連絡がいくことを記載した方が分かりやすいと思う。	お客さまページ経由で住所変更依頼を受けた際、損保の契約については現状、必ずお客さまに個別コンタクトを取る必要がありましたが、保険会社と運用について整理しました。メール手続きの準用として、お客さまページログデータを添付することでお客さまへのコンタクトが不要になる運用を開始しました。
オンライン面談時にTeams画面が共有できずPCダウン。PC再起動するが繋がらず。「画面共有できず案内出来ないことが2回連続は、会社として問題なのではないか、日立保険が万全に案内出来るようになるまで連絡不要。」とのお言葉があった。	各個人が利用している端末を揮発型PCに切り替えを実施しました。揮発型PCではメモリが現状の約4倍になるので、Teams面談でも安定する予定です。なおネットワークは、日立製作所で増速を検討していただいております。
満期案内の中の「ご返送頂く書類」の表現が「上2枚」の方が目立つと思う。また、フォントを変えたり、フォントを大きくした方が良いと思う。	表現が誤認を与えるため、「火災保険満期のご案内」内の「ご返送いただく書類」にある「個人用火災総合保険契約 更改申込書」の図上にある「上2枚」の表現を削除しました。
契約者死亡手続きのため息子様へ連絡。架電の際に『この度はご愁傷さまでございます。』とお伝えしたところ、普通はやっぱりそういう言葉があるよな！このあいだの人は父が死んだと伝えたのに一言も言葉がなかった。情がないのかと思った。	本案件対応者へ個別に指導しました。また、部門内の全体朝礼で徹底しました。(不在者は朝礼メールで実施)。

分類	お褒めの言葉
親身な接客姿勢や 対応に関する お褒め・感謝	(Aflac)のよりそうネット登録を行いたいと来店。「高齢のため一人での操作がうまくできない。こういうネット操作にも慣れないといけないため思い切って来店した。丁寧に教えていただきありがとうございました。」と感謝のお言葉をいただいた。
	「高齢で加入している保険について不明点多く相談出来る窓口があってありがたい。自分たち夫婦で解決できないためまた相談に乗ってほしい。勉強になりました。」とのお褒めをいただいた。
	がん経験者のため、がん保険の見直しをしたいと思っていたがどうしたらいいのかわからなかった。今回、見直しプランを複数提案いただき、丁寧に案内してくれたおかげで自分が本当に必要だと感じる保障を選び追加することができた。
迅速な対応に 対するお褒め	新規契約手続き完了の報告時に、「短期間での依頼でしたが迅速に対応いただき助かりました。ありがとうございました。」と感謝の言葉をいただいた。
	別居のお嬢様より契約者が意思確認不可状態での解約手続き等についてご相談。代理手続きについて案内。国外在住で一時帰国中のため至急対応希望。確認・回答・代理人による解約手続き書類の速達発送の手配を即日対応完了。「いろいろと無理を言ってすみません。ありがとうございました」と何度も感謝のお言葉をいただいた。
	「この度は、短期間の中で種々ご対応いただきありがとうございました。保険内容については、理解度も低く毎度悩むところですがご親切にご説明いただき感謝です。マイページの件も承知しました、登録進めます。」とメールをいただいた。
丁寧な商品説明に 関するお褒め	火災保険新規契約対応で水災補償の必要性のアドバイス希望。水災補償付帯見積もりとハザードマップを案内。ハザードマップから水災補償の付帯推奨を提案。水災補償の希望と「詳細な回答ありがとうございます」とのお言葉をいただく。
	ご高齢のため繰り返し解約のご意思確認、解約する証券番号など注意しながらご案内、「解約なのに、とても丁寧なご説明をいただきありがとう。納得しながら手続きができました。残した保険は引き続きよろしく。」と感謝の言葉をいただいた。
	契約者死亡時の手続きについて、窓口になっているお嬢様へ現在の契約内容と保険料、今後の手続き方法をご説明。メモを取られながらだったため途中途中内容を確認しながら説明実施したところ、「保険についてよく分からなかったため、分かりやすく丁寧に説明してくれたおかげで理解出来ました。本当にありがとうございます。」とお言葉をいただいた。

分類	お褒めの言葉
日頃の営業活動による 安心感・信頼感へのお褒め	がん保険を付き合いで他社加入中、提案資料が送付されてきた。がんという病気について一般的な備え方やどう保障強化したら良いか分からず相談のお問い合わせ。「他社加入にも関わらず、保障強化を考える上でのポイントを丁寧に教えていただき、大変助かりました。」と感謝いただいた。
	「他社にて複数契約があり、どれをどう見直したら良いか分からず、営業担当者の方に相談をしました。親身になってアドバイスいただき、残した方が良い契約と制度保険活用すべき見直しと色々と整理・手続きができ、大変助かりました。」
	来年入籍を予定しているお客さまで、相手は仕事の都合で平日の面談は不可。二人で保険診断を受けたいとご要望をいただき休日の夕方に対応。「二人で説明を聞くことができて安心できた。」との感謝のお言葉をいただいた。
給付請求時のお見舞いやアフターサービスへの感謝	給付請求時、費用負担を気にされていたため支払可否は保険会社での判断になるが支払見込みをお伝え。「見込み金額を教えていただき助かりました。保障の内容も分かり安心しました。」と感謝の言葉をいただいた。
	「保険に加入している意味があるのか解約も検討していたこともあったが、今回保険請求をすることで保険のありがたみを実感できた。高額療養費制度も説明いただき、色々な情報としても勉強になり来店してよかった。」
	「アブレーション手術を2回受けて通院しているが、その病院の医師が機械的な対応であることや症状があまり良化しない。」というお話を受けたので(AXA)のセカンドオピニオンをお勧め。その後ティーパック社を通じてある病院の紹介をうけた。「今度の医師と病院がとてもよく、3回目の手術をうけたところ症状も良化した。」とのことでとても感謝された。
保険商品以外の 情報提供に関する感謝	マンション購入に際し、ローン負担から将来の保険料支払い、最新の医療事情を踏まえたご提案に感謝いただいた。
	契約者とがん保険見直し案内。「退職を控えており国民健康保険に変えるか日立健康保険を継続するか、付加給付の有無は知らなかったので有益な情報をいただきました。ありがとうございます。」と感謝の言葉をいただいた。
	人生初めて入院し医療保険の給付請求受付した際、具体的治療費等が懸念とのことより一般的な社会保険仕組み、健保問合せ案等説明。「不安部分が少し解消出来た。」と仰っていただけた。

HITACHI

お客さまの声（2024年度版）

Prepared for
お客さま各位

Prepared by
株式会社日立保険サービス

Date
2025/8/5