

「お客さまの声白書」は昨年度発行の2011年度版で5周年を迎え、本年度は6年目の発行となります。過去5年間を振り返って、当社の取り組みや今後当社に期待すること・目指すべき姿等について、日頃から消費者の声と接する機会が多く、損害保険業界にも詳しいお2人にお話を伺いました。

INTERVIEW 1

高橋 総合法律事務所代表 弁護士 高橋 達朗

まごころと誠意とスピード感で、感動を与える保険会社へ。

—— 当社では、お客さまの声を商品・サービスの改善につなげていくために2007年から毎年「お客さまの声白書」を作成していますが、この活動について率直なご感想をお聞かせいただけますか。

高橋 お客さまから寄せられる要望や苦情と、それに対する改善内容を公表している会社は非常に少ないと思います。とくに苦情は、会社のマイナスイメージになりかねないものですから、正面から向き合い、積極的に公表することは大変な勇気が必要です。損保ジャパンが敢えて「お客さまの声白書」を発行するのは、お客さまの声を会社の課題として真摯に受け止め、着実に業務に反映させていこうという



会社の強い決意と潔い姿勢の表れであり、評価されることだと思います。

—— ありがとうございます。お客さまの声に真摯に耳を傾け、活かしていく取り組みはまだまだ道半ばだと思っていますが、取り組み姿勢に対するアドバイスなどはありますか。

高橋 心情的にクレームなどどうしても隠したくなるものですし、トラブルになった場合でも、その場限りの対応に終始してしまいがちです。しかし、苦情やトラブルも全員で共有すれば再発防止になり、商品・サービスの品質向上にもつながります。つまり、お客さまの声や苦情は「宝の山」なのです。そこにはお客さまの潜在的なニーズが隠されており、業務にいち早く取り入れることが会社を成長させるチャンスになります。社員や代理店のみなさんに「お客さまの声が業務改善の出発点になる」という意識を今以上に浸透させ、定着させることが大切だと思います。

—— 当社では、お客さまの声を活かす取り組みをはじめ、最もお客さまからの評価が高い会社「お客さま評価日本一」を目指しさまざまな取り組みを行っていますが、業務内容をご覧になって、その成果が出ていると感じられる点はございますか？

高橋 社員のみなさんのお客さまへの対応は、目に

見えて変わってきたと感じます。行動指針を画一的なマニュアルとして整備するのではなく、例えば、支払部門の社員に「SCクレド(信条)」を示し、どのような心構えで仕事をするべきかを明確にしました。その結果、ぶれない軸ができ、社員の方たちはこの軸にしたがって、それぞれの場面で自ら考え、お客さまの要望に応える心のこもった対応ができるようになったのではないのでしょうか。

これまで保険会社の保険金支払部門は、公共的な使命を担う企業として公正・中立性を強く意識してきました。保険金を正しく支払うために、例えば自動車保険などでは加害者となった契約者と被害者との間に立ち、公平な紛争解決を果たすことが保険会社の社会的使命だったのです。しかし最近では、お客さまを第一に考える「お客さまの代行者」という意識と自覚が芽生え、お客さまの主張や想いを真摯に受け止めて望んでいる解決に導く姿勢が感じられるようになりました。

—— 当社の社員や代理店のお客さま対応について、今後さらに期待されることがありましたら教えてください。

高橋 保険のトラブルはほとんどが保険金の支払い段階で発生しますが、近時、説明不足や理解不足によるトラブルが多く見受けられます。消費者保護の観点から裁判でも説明責任が厳しく問われますから、お客さまの理解度を十分に踏まえながら、丁寧でわかりやすい説明を行ってほしいと思います。

また、保険会社はお客さまに選ばれる立場にあり、昨今の厳しい競争の中で、お客さまは保険会社を選択する際にプラスαの価値を求めるようになりました。もちろん金融機関ですから、他のお客さまとの公平性を欠く不適正な行為などがあってはなり

ませんが、「まごころ」をもってできる限りお客さまの要望や期待に応えていってほしいと思います。

—— お客さまの求めるプラスαの価値について、具体的に教えていただけませんか？

高橋 ひとつわかりやすい例をあげると「スピード感」ということになると思います。どれだけ丁寧に事故解決をしても、保険金の支払いが遅く、不安を抱えるお客さまを長い間待たせてしまえば「誠意がない」という苦情につながってしまいます。迅速であることは、お客さまに対する最も大切な誠意のひとつです。より一層、業務のスピードアップを果たし「お客さま評価日本一」へ邁進していただきたいと思います。

—— ありがとうございます。これからもお客さまの声に応えられる業務改善と、お客さまに尽くすマインド醸成の両輪で、お客さまの期待に応える保険会社を目指してまいります。



高橋総合法律事務所
代表弁護士 高橋 達朗

慶應義塾大学法学部卒業。第二東京弁護士会所属。日弁連交通事故対策委員会委員、民事暴力対策委員会委員、日本弁護士連合会代議員等を歴任。損害保険、交通賠償実務を専門に30年のキャリアを有し、大学非常勤講師の経験もある。損保ジャパン顧問弁護士を務め、保険会社社員や代理店に向けた講演・研修も行っている。同法律事務所は、弁護士11名が所属し、損害賠償・企業法務・倒産処理等の法律業務を幅広く取り扱う。