

**2025年度
お客さま本位の業務運営
取組レポート**

2026年6月

損保ジャパン パートナース株式会社

方針 1 お客さまからの「ありがとう」を最大の喜びとする企業文化を醸成します

- 当社は「お客さま本位の業務運営方針」をすべての取組の基盤と位置づけ、繰り返し全社にメッセージを発信することで、社内の浸透・定着を図っています。
- 社員に向けて実施した「エンゲージメント・サーベイ」では、方針の浸透度合いを測る設問を設置し、定量的に計測しています。また、その結果をもとに、各職場でミーティングを開催し、自身の取組みを振り返り、お客さま視点に立った行動について考える意識の醸成を図っています。
- 2021年度から社内表彰制度に「お客さま本位の業務運営特別賞」を新設し、2025年度は組織賞 6 支店、個人賞 5 名を表彰しました。一人ひとりの取組みを称えることでモチベーションアップへとつなげ、さらなる「お客さま本位の業務運営」の実現を目指します。

方針 2 お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします

- 営業部支店ではお客さまからいただいたアンケート結果を確認・共有しています。定期的にミーティングを開催し、メンバー間で意見交換を行いつつ自身の行動を振り返り、品質向上につなげています。
- 「ご不満の声」に対しては、迅速なお客さま対応だけでなく、内容を確認・分析し、改善に取り組んでいます。
- 社員とパートナーがお客さまからの「ありがとうの声」を社内に向け情報発信できる仕組みを構築しています。積極的に情報発信することで、全国の取組事例が社内でも共有され、品質向上につながる取組になっています。
- 営業部支店では、お客さまとの繋がりを深め、喜ばれ選ばれるために必要な行動は何かを考え、実践できているかを確認するミーティングを定期的に開催しています。

実際にいただいたお客さまからの「ありがとう」の声をご紹介します

2025年の熊本水害被害の際の、気持ちのこもった対応に感銘を受け書かせて頂きます。水害当日、避難することで精一杯だった中、担当者の方から「大丈夫ですか？お役に立てることがあればご連絡ください」とお電話をいただきました。本来は私から連絡すべきところ、何百人もの被災者がいる中で、自らご連絡をくださった心のこもったご対応に大変安心いたしました。保険はいざという時に頼れる存在であってほしいものです。人との繋がりを大切にされるご担当者を、ぜひ知人にも紹介したいと思います。有難う御座いました、心より感謝致します。

この度は大変お世話になりました。色々分からない事が多く不安な中、担当の方には迅速かつ丁寧なご対応をいただき大変助かりました。質問に対して的確なアドバイスをいただき、きめ細やかで真摯なご対応にとっても救われました。本当にありがとうございました。保険の中身は勿論ですが、保険担当者様への信頼や安心感とても大事な強く感じ、心から感謝しています。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

方針 3 お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します

- お客さまからいただいたご要望や貴重なご意見は、適切に記録を残しています。組織でお客さまをお守りし、最適なご提案をお届けする体制を構築しています。
- ご高齢のお客さまに対し、状況に応じた「より丁寧な対応を」行うため対応ガイドを作成し、ご高齢のお客さま・ご家族へ「安心感」を提供することに努めています。
- 契約が満期時だけでなく、各種リストを活用し、お客さまとの接点を設ける機会を作り、お客さまへ情報提供することに努めています。

方針 4 お客さまの暮らしに寄り添い、ご契約後も末永くサポートします

- お客さまが被害や事故に遭われた際の連絡先や自然災害の備えとして準備しておくべきことを記載した当社独自ツール「絆カード」を作成し、お客さまへ配布しています。
- 離れて暮らすご親族のご連絡先をあらかじめ登録いただくことで、もしもの時にお客さまに安心をお届けする当社独自のサービス「あんしんサポート」を提供しています。
- 自然災害による被害が発生した場合、被災地域にお住まいのお客さまにご連絡し、被害に遭われた場合は、事故受付を行い、保険会社との連携をサポートさせていただく「お見舞いコール」を実施しています。

＜担当者がお電話に出ることができない場合のお客さまフリーダイヤル＞

☎ 0120-00-8107 （受付時間9:00～17:00
（土日・12月31日～1月4日を除く））

＜夜間・休日等の災害や事故で急ぎの場合＞

損害保険ジャパンにご契約のお客さまフリーダイヤル

もしも事故や被害にあわれたら0496836551
火災・被害保険等にご加入のお客さま
0120-727-110

もしも事故にあわれたら0496836551
自動車保険にご加入のお客さま
0120-256-110

日常生活や住まいのトラブルでお困りの場合は
すまいるのあんしんサポートダイヤル
0120-620-119
※TBSラジオの「TBSラジオのあんしん」にて加入のお客さまが利用できます。

もしも事故にあわれたら0496836551
ロードアシスタンス専用デスク
0120-365-110
※TBSラジオの「TBSラジオのあんしん」にて加入のお客さまが利用できます。

お客さまとの絆カード

ご用件や気になることがあれば、お気軽に私までご連絡ください

新信三井ビル支店
副長代理
損保太郎
携帯番号:080-1234-5678

損害保険ジャパン パートナース株式会社
〒163-0041 東京都新宿区西新宿2-1-1 新信三井ビルディング41階
Tel:03-6279-0692 Fax:03-6279-0689
E-mail:sompo@sjpt.co.jp

当社は SOMPグループの保険代理店です

自然災害への備え

予断せず水害や風災、地震災害等に備え、日頃から以下の準備をしておきましょう。

- 家具は壁に固定し、寝るや子どもが寝るには、できるだけ家具を動かさないようにしましょう。
- 手の届くところに、懐中電灯やスリッパ、ホイッスルを備えておきましょう。
- 非常用の備品をあらかじめ確認し、非常時に持ち出すものを予め決めておきましょう。
- ご家族同士の安否確認方法を決めておきましょう。
- 避難する場所と避難経路を確認しておきましょう。

絆カード

① 171 をダイヤル

② ガイダンス → ① ② ガイダンス → ②
（ガイダンスは必ずお読みください）

③ ガイダンス → ③ ④ ガイダンス → ④
⑤ ガイダンス → ⑤ ⑥ ガイダンス → ⑥
⑦ ガイダンス → ⑦ ⑧ ガイダンス → ⑧
⑨ ガイダンス → ⑨ ⑩ ガイダンス → ⑩
⑪ ガイダンス → ⑪ ⑫ ガイダンス → ⑫
⑬ ガイダンス → ⑬ ⑭ ガイダンス → ⑭
⑮ ガイダンス → ⑮ ⑯ ガイダンス → ⑯
⑰ ガイダンス → ⑰ ⑱ ガイダンス → ⑱
⑲ ガイダンス → ⑲ ⑳ ガイダンス → ⑳
㉑ ガイダンス → ㉑ ㉒ ガイダンス → ㉒
㉓ ガイダンス → ㉓ ㉔ ガイダンス → ㉔
㉕ ガイダンス → ㉕ ㉖ ガイダンス → ㉖
㉗ ガイダンス → ㉗ ㉘ ガイダンス → ㉘
㉙ ガイダンス → ㉙ ㉚ ガイダンス → ㉚
㉛ ガイダンス → ㉛ ㉜ ガイダンス → ㉜
㉝ ガイダンス → ㉝ ㉞ ガイダンス → ㉞
㉟ ガイダンス → ㉟ ㊱ ガイダンス → ㊱
㊲ ガイダンス → ㊲ ㊳ ガイダンス → ㊳
㊴ ガイダンス → ㊴ ㊵ ガイダンス → ㊵
㊶ ガイダンス → ㊶ ㊷ ガイダンス → ㊷
㊸ ガイダンス → ㊸ ㊹ ガイダンス → ㊹
㊺ ガイダンス → ㊺ ㊻ ガイダンス → ㊻
㊼ ガイダンス → ㊼ ㊽ ガイダンス → ㊽
㊾ ガイダンス → ㊾ ㊿ ガイダンス → ㊿

方針 5 地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいます

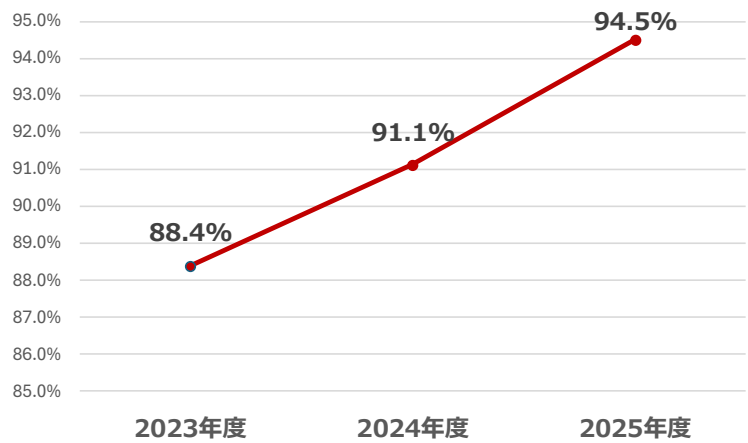
- 高齢化社会の進行に伴い、社員の「認知症サポーター」資格の取得を推進し、高齢者に寄り添える会社を目指していきます。
- 地域に根差した会社を目指し、地域ボランティア、地域包括支援センターとの連携、地域貢献活動など全国各地域でさまざまな取組みを行っています。

2025年度に実施した地域貢献活動			
エコキャップ活動	59	植栽活動	2
コンタクト空ケース送付	14	自転車交通安全教室開催	1
切手	11	救急AED講習会開催	1
地域清掃活動	9	ファミリーフェス開催	1
フードドライブ	9	高齢者サポート制度への登録	1
インカートリッジリサイクル	7	イベント参加	1
イベントボランティア活動	6	福祉ヤクルト運動	1
福祉事業協会購入支援	6	献血	1
認知症サポーター関連	3	ベルマーク	1
その他リサイクル	2	不用品回収	1
寄付	2		
総計			139

2025年度の取組み成果として、各指標の進捗状況を以下のとおり報告いたします。

損保ジャパンが実施するお客さまアンケート推奨度（7-10割合）

お客さまアンケートでは、他者推奨度について10点を最高点とし回答いただいています。
当社では回答が7点以上だったお客さまを「当社のサービスに満足いただいている」と考え、お客さま評価を測定する指標としています。

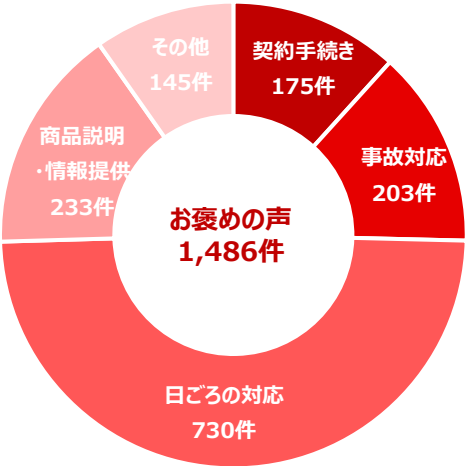


「お客さまの声」受付状況

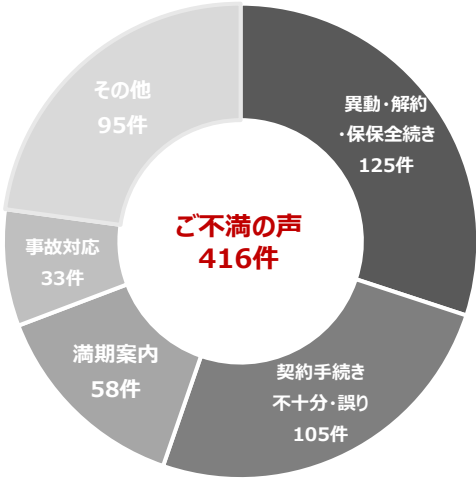
当社では、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、対応するとともに、日々の活動に活かしてまいります。
「ご不満の声」については内容の確認・分析を行い、業務品質の向上に努めています。

お客さまの声	2025年度	
	お褒めの声	ご不満の声
	1,486件	416件

お褒めの声の内訳



ご不満の声の内訳



ご契約者数

お客さまの数が増えることは、お客さまとの信頼の積み重ねであると考えています。
2025年度は97万人を超えるお客さまにご契約いただきました。すべてをお客さまの立場になって考え、お客さまよりいただいた声を真摯に受け止め、今後もより多くのお客さまからの信頼と支持を得られるよう努めてまいります。

	2023年度	2024年度	2025年度
ご契約者数	936,585名	952,298名	972,531名

認知症サポーター累計取得者数と社員取得率

すべてのお客さまに寄り添うことができる社員育成の観点から、認知症に対する正しい知識を持つことが重要であると考えております。当社では全役職員の認知症サポーター取得を目指しており、高齢者に寄り添う会社の実現に大きく寄与したと評価しています。

	2023年度	2024年度	2025年度
累計取得者数	3,546名	3,682名	3,837名
社員取得率	100%	99.9%	100%

上記指標のほか、次の指標についても社内指標として活用しています

損害保険継続率
(自動車保険：満期到来率・継続率)

ご契約いただいた損害保険を引き続きご継続いただけることは、私たちの対応やご契約内容に対する満足度の表れであると考えます。

生命保険継続率
(25ヶ月目)

ご契約いただいた生命保険を長くご継続いただけることは、私たちがご提案した保障内容やアフターフォローへの満足度の表れであると考えます。

地震保険付帯率

より多くのお客さまの地震被害をサポートすることを通じて、企業としての社会貢献につながると考えます。

従業員エンゲージメント

エンゲージメント向上により社員自身や会社が成長することが結果としてお客さま満足度向上につながると考えます。