



損保ジャパン パートナース

**2024年度  
お客さま本位の業務運営  
取組レポート**

**2025年7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、2024年度は組織賞8支店、個人賞8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

- お客さまからいただいたアンケート結果を本社で確認し営業部支店に共有しています。営業部支店では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ながら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、改善に向けた議論を行っています。
- 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。
- 営業部支店はお客さまとの繋がりを深め、お客さまに喜ばれ選ばれるために必要な行動は何かを考え、実践できているかのミーティングを定期的に行っています。

### 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

事故があったときもすぐ対応していただきましたし、途中段階でも何度も説明くださったので、心の準備が出来ました。結果もご説明していただいた通りだったので納得出来ました。初めての事故ですごく不安でしたが、大変心強かったです。以前からもずっと誠実な対応を頂いていたので知人にも自信を持っておすすめしたいです。こちらの保険に入っていて良かったです。途中段階でもご説明くださったりしていただいたのは本当に不安感が減って良かったです。

いつも大変真摯な態度で保険についての説明、相談にのって頂けるので信頼性、安心感が持てます。契約時においても、契約変更時期には事前連絡を頂き、こちら側の事情を優先して場所、時間等合わせて頂けるので本当に助かります。自賠償以外についての事に関しても非常に親身な対応をして頂いておりますし、今後もお任せしたいと思えます。友人等保険契約の相談があれば是非おすすめしたいと思えます。

## 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。
- お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適な提案ができる社員を育成するため、「実践型研修」を実施しています。
- 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。
- 契約が満期を迎えるタイミングだけでなく、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。

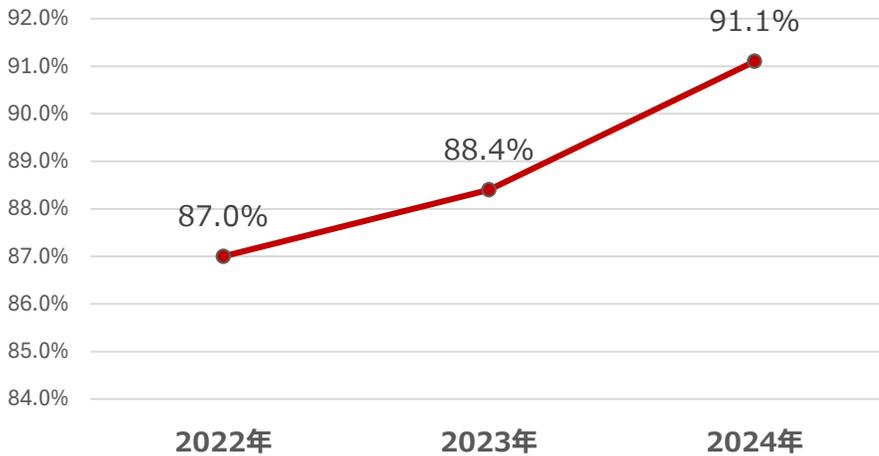


# 「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況を評価するための指標（2024年度）

2024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。



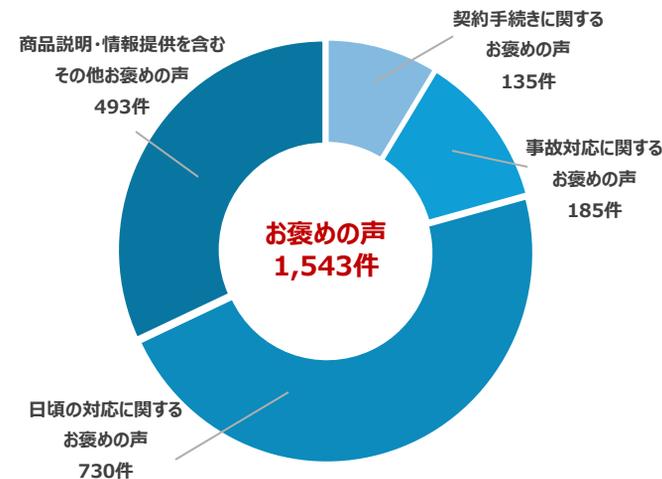
## 「お客さまの声」受付状況

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。

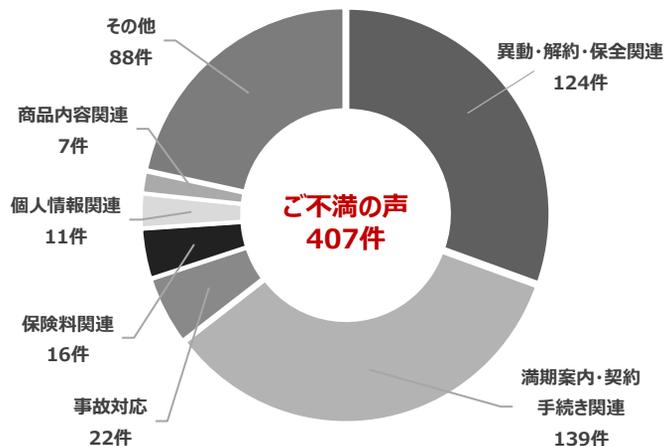
2024年度			
お客さまの声	アンケート総ご回答数	お褒めの声	ご不満の声
	6,372件	1,543件	407件

※お褒めの声の件数はご回答いただいたアンケートから集計しています。

### 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。

2024年度は95万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。

	2022年度	2023年度	2024年度
ご契約者数	916,530名	936,585名	952,298名

※集計方法の見直しを行い、2022年度・2023年度のご契約者数を再掲しています。

## 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。

2024年度	
累計取得者数	3,682名
社員取得率	99.9%

※2024年度より、12月末時点での取得率としています。

## 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。