



お客様からいただいた
商品に関する 贈り物



お客様の声

No. 02 「修理見積書と支払保険金の 総額が一致しておらずわかりづらい」

✿ 「保険金の迅速なお支払い」と 「わかりやすさの向上」

住まいの保険では、火災・風災・水災など様々なリスクを補償していますが、事故に遭われたお客様へお支払いする保険金の額をご説明する際に「修理見積書と支払保険金の総額が一致しておらず、なぜ一致しないのかわかりづらい」という声を頂きました。

頂いた声を検討する中で、従来商品では、保険金算出時に修理見積書に記載された費目を損害保険金と費用

保険金に仕分ける必要があることから、広域災害時など事故件数が膨大になる場合には、保険金支払の迅速性が阻害される要因となっていることもわかりました。そこで、損害保険金とは別に限度額を設けていた費用保険金のうち、修理と密接にかかわる費用を損害保険金に含めてお支払いする方式に改善することで、「保険金の迅速なお支払い」と「わかりやすさの向上」を実現しました。

✿ お客様のいざという時に お役に立つこと

このように、今後もお客様の声を活かして、お客様にとってより一層わかりやすい商品となるように創意工夫し、魅力向上に努めます。

商品開発部門では、「お客様のいざという時に役に立つこと」を念頭に置いて商品を開発していますが、商品を開発してから改善するサイクルを繰り返し行うことで「お客様のいざという時に「真に」役立つ」補償・サービスを提供していきたいと思っております。

