

2025 年 8 月 5 日
東京海上日動火災保険株式会社

お客様懇話会の開催 **～本当に信頼される「お客様起点の会社」に向けて～**

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長:城田 宏明、以下「当社」)は、お客様の声を直接お聞きする機会を増やすことで、「お客様起点」の企業文化を一層浸透・定着させ、更なるサービス向上と「本当に信頼されるお客様起点の会社」の実現に向けて、「お客様懇話会」を開催してまいります。

1. 背景

当社は、一連の不適切事案を反省し、2024 年度にスタートした中期経営計画で、キーコンセプトを「“Re-New”(新しい会社につくりかえる)」と定め、「本当に信頼されるお客様起点の会社」を目指しています。

「お客様・社会の常識」を全ての思考・行動の出発点としたうえで、「保険本来の価値を如何に提供していくか」という観点で判断・行動することを「お客様起点」と定義し、お客様や社会を取り巻くリスクや課題を正確に把握した上で、最適な保険サービスを提供する「保険本来の価値」で選ばれ続けるため、あらゆる業務プロセスを抜本的に見直してまいりました。

これらの取り組みを進める中で、「お客様起点」の企業文化を一層浸透・定着させるために、お客様と直接対話する機会を増やし、お客様をより深く理解することが、制度・仕組みの見直しや更なるサービス向上には重要であると考え、全国で「お客様懇話会」を開催していくことといたしました。

2. 「お客様懇話会」の概要

「本当に信頼されるお客様起点の会社」を実現するため、営業部・支店の部・支店長が中心となり、パートナーである代理店と共に、お客様と直接対話を行います。

(1) 実施時期・エリア

2025 年 10 月から 1 年間、全国の 100 の営業部や支店で順次実施します。
(毎年継続して実施する予定です。)

(2) 参加者

- 個人および法人のご契約者様(1 開催あたり 10～20 名程度)
- 役員、部・支店長を含む当社社員(1 開催あたり 10～20 名程度)

(3) 参加ご案内の方法

代理店を通じて個人および法人のご契約者様にご案内します。

(4) 今年度実施を予定している「お客様懇話会」のプログラム

第一部	当社パーパス、信頼回復に向けた取り組みの紹介	・会社概要、当社の社会課題解決の軌跡 ・万が一に備えた万全の損害サービス体制 ・個人、法人のお客様向けのリスクソリューション紹介 ・業界、当社における一連の問題への対応 ・質疑応答
第二部	事故経験、関心事のヒアリング(座談会形式)	・事故/災害時の体験談から、被害を抑えるために必要だと感じたこと ・日常生活の中で不安に感じていること ・保険会社に求めていることや期待していること

【ご参考】

2025 年 2 月に実施したお客様懇話会のトライアルにおきまして、ご参加いただいたお客様の満足度は 86%と高評価をいただきましたが、情報提供の手法や代理店と一体となった商品・サービスの提供に改善の余地があることが分かりました。こうしたお客様の声をもとに「お客様起点」のサービス改善に努めてまいります。

＜お客様懇話会のトライアルを通じて寄せられたお客様と社員の声(一部抜粋)＞

お客様の声	直接話を聞くことで、保険会社の取り組みについて理解が深まった。
	保険会社に本音を言える機会は貴重であった。
	どの商品がどのリスクをカバーするのか、保険会社や代理店から分かりやすい説明を行ってほしい。
	平時に防災に関する情報提供を行ってほしい。
社員の声	商品・サービスを十分に届けられていないことを実感した。
	改善状況をどのようにフィードバックするか検討していきたい。

3. 今後について

各会でお客様から寄せられた声を適切に社内にフィードバックすることで制度・仕組みの見直しや更なるサービス向上に活かしてまいります。また、お客様から寄せられた声と改善状況は当社ホームページ等を通じて公表してまいります。

当社は、お客様から寄せられた声を大切にし、「本当に信頼されるお客様起点の会社」を実現してまいります。

以上