

お客様の声を活かした業務改善

2026年度 第1四半期（2026年4月1日～6月30日）

株式会社セーフティ・サポート

お客様の声に対する基本方針

株式会社セーフティ・サポートでは、お客様から寄せられるご意見・ご要望・お褒めの言葉・ご不満等を、サービス品質を向上させるための大切な情報として受け止めています。お客様の声を社内で共有・分析し、必要な改善策を実施するとともに、改善後の効果を確認することで、継続的な業務品質の向上に取り組んでいます。

お客様の声を業務改善に活かす仕組み

1 お客様の声の受付

面談、電話、メール、アンケート、事故対応、各種手続きなどを通じて、お客様の声を幅広く収集します。

2 社内での共有・分析

寄せられた声を社内で共有し、発生原因や改善の必要性を確認します。

3 改善策の検討・実施

改善が必要と判断した事項について、対応方法や社内ルールを見直し、改善策を実施します。

4 改善後の確認

改善策の実施状況や効果を確認し、必要に応じて追加の見直しを行います。

2026年度 第1四半期の取組状況

当社では、受付状況と改善活動の進捗を四半期ごとに確認・公表し、年度終了後には年間実績を公表します。

44件

お客様からいただいた声

27件

お褒めの言葉

17件

ご意見・ご要望・ご相談等

4件 → 4件

改善を検討した件数 → 改善を実施した件数

12回

業務品質会議の開催回数

お客様の声から改善した事例

個別のお申し出への対応にとどまらず、同様の事象を防止するための業務改善につなげています。

1 H様 電子署名手続きについて

お客様の声	電子署名の手続きが分かりにくい。
原因・課題	すべてのファイルを選択しなければ次の画面へ進めない仕様となっていることに加え、ファイル名がローマ字と数字で表示されるため、確認すべき内容が分かりにくい状況となっています。また、外部の委託先が提供するシステムのため、当社単独での即時改善が難しいことも課題です。
改善内容	操作方法を記載したご案内書面を送付するとともに、必要に応じてお電話または面談により、電子署名手続きが完了するまで操作をサポートしています。
改善後の確認	電子署名手続きのご案内後、1週間以内に手続きが完了しているかを確認しています。未完了の場合は、改めてご連絡し、操作方法のご案内やサポートを行っています。

2 M様 付保証明書について

お客様の声	超保険の付保内容証明書を、マイページから発行できるようにしてほしい。
原因・課題	現行のシステムでは、超保険をご契約のお客様は、マイページから付保内容証明書をダウンロードできないため、必要な際にお客様ご自身で発行できないことが課題となっています。
改善内容	お客様からご依頼をいただいた際は、当社にて付保内容証明書を発行し、速やかにお渡ししています。また、超保険についてもマイページから発行できる機能の新設を、保険会社が検討しています。
改善後の確認	保険会社に対し、マイページから付保内容証明書を発行できる機能の検討状況を継続して確認しています。機能が新設されるまでの間は、お客様からご依頼をいただいた際に、当社から付保内容証明書を発行しています。

3 T様 クレジットカード登録状況の確認について

お客様の声	後日登録としたクレジットカードについて、登録が完了しているか確認してほしかった。
原因・課題	クレジットカードを後日登録される場合の確認手順が明確でなく、登録完了までのフォローが十分でない事例がありました。
改善内容	クレジットカードの登録が必要な場合は、原則として契約手続き時に登録完了まで確認しています。やむを得ず後日登録となる場合は、対象契約を一覧で管理し、登録が完了するまで電話等でフォローする運用に変更しました。
改善後の確認	後日登録となった契約について、登録期限内に手続きが完了しているかを確認しています。また、未登録やカード支払いの不払いによる契約解除など、契約への影響が発生していないかを定期的に確認しています。

4 M様 レッカー搬送後の代替交通費について

お客様の声	自宅前で事故に遭い、修理工場がすぐに決まらなかったため、事故車を一旦自宅で保管しました。後日、事故車を修理工場へレッカー搬送する際に契約者が修理工場までの移動手段としてタクシーを利用する場合の費用についても、代替交通費として補償してほしい。
原因・課題	代替交通費は、事故後の移動時期、出発地、目的地および利用目的など、個別の状況により補償対象となるかの判断が異なります。そのため、タクシー等を利用される前に、補償対象となるかを確認する必要があります。
改善内容	事故受付時に、代替交通費の主な利用条件を分かりやすくご説明することとしました。また、タクシー等を利用される場合は、利用前に出発地、目的地および利用目的を確認し、必要に応じて保険会社へ補償対象となるかを確認する運用に見直しました。
改善後の確認	代替交通費の利用を希望されるお客様に対し、利用前に補償範囲と対象可否をご案内できているかを確認しています。また、事前確認がないまま交通費を利用し、後から補償対象外となる事案が発生していないかを継続して確認しています。

運用・確認方法

お客様の声は四半期ごとに集計・分析し、業務品質会議等で改善の必要性を確認します。改善策を実施した項目については、その後の運用状況や効果を確認し、必要に応じて追加対応を行います。ホームページでは、四半期ごとに取組状況と主な改善事例を更新し、年度終了後に年間実績を公表します。

今後の重点取組

- 更新手続きの早期案内
- 事故対応時の分かりやすいご説明
- 担当者不在時の社内連携
- WEB手続きの利便性向上
- お客様への連絡漏れ、対応遅延の防止

当社では、ご不満や苦情を含むすべての声を、サービス品質向上のための重要な情報として記録・共有し、改善活動に活かしています。今後も、お客様の声を起点とした業務改善を継続し、より安心してご相談いただける保険代理店を目指してまいります。

※掲載事例は、個人が特定されないよう、趣旨を変えない範囲で一部を要約・編集しています。

最終更新日：2026年7月31日

※「ご意見・ご要望・ご相談等」には、サービス向上に向けたご提案、各種お問い合わせ、ご不満のお申し出を含みます。業務改善を検討した4件は、すべて改善を実施しました。