

当社に寄せられた「お客様の声」に対する取組みを一部ご紹介します。

お客様の声	お申出年月	当社対応	完了年月
自動車保険更新の際、前契約同等プランで申し込んだはずなのに、意図しない特約がついていたので外して欲しい、とのご連絡をいただきました。	2025年9月	当該特約は商品改定のため前契約同等プランでも自動で付帯される特約となっているものでした。当社のご説明が十分に伝わっていなかった事象であり、ご契約内容を訂正させていただきました。 今後はお客様にとって、より分かりやすい説明をするよう努めてまいります。	2025年11月
お客様所有の店舗へ車両衝突被害事故（相手側過失100%）が発生したが、相手の保険会社から休業損害の補償認定についての連絡が無く、保険金の認定額や保険金支払いに時間を要していることについてご相談をいただきました。	2025年6月	当社お客様が100%被害者のため、当社はお相手からの賠償保険金受取りについて支援させていただきました。 お相手の保険会社に確認したところ、社内で手続きが滞っていることが判明したため、お客様のご不満と当社へのご相談があったことを伝え、早急に手続きを進めるよう依頼しました。 その後、保険金支払いが完了し、お客様から感謝の言葉を頂戴いたしました。	2025年7月
更新書類返送時に、御礼のお葉書が同封されており「この度は適切なアドバイスありがとうございました。貴社への信頼感がさらに増しました」とご記載されておりました。	2024年9月	火災保険更新の際、「個人賠償責任補償特約」が別に契約いただいている保険と重複していることがわかり、その旨お客様へご案内の上、別契約の該当特約の削除手続きを行いました。 お礼のお言葉を賜り励みになります。 今後も適切な補償内容のご提案を心がけてまいります。	-