

トピックス

1 ブランドコンセプトを刷新しました ～強くてやさしい～

2022年7月にブランドコンセプトを刷新し、お客さまに「強くてやさしい」をお届けする企業として生まれ変わりました。「強くてやさしい」とは、当社がお客さまに対して“ありたい人格”を表したものです。それが示しているのは、正直で公平で、本音であること。どこまでもお客さまの立場を優先させる姿勢があり、心から尽くせること。親切で頼りになり、いざというときは守ってさしあげられること。「強くてやさしい」存在だからこそ、お客さまの視点に徹底的に立つことができる。そんな強い思いと決意を表しています。

2022年11月から放映を開始しているテレビCM

「登場篇」

「強くてやさしいクルマの保険」の新登場をお伝えします。



「申し込みサポート篇」

「あなたのコンシェルジュ」がお客さまの補償プランの作成をサポートします。



「事故対応篇」

「わたしの解決サポーター」と「レスキュードラレコ」でお客さまに寄り添います。



2 コールセンターシステムを刷新しました ～次世代基幹システム構築の第1弾～

2022年10月に、お客さまと直接の接点を持つコールセンター部門のシステムを刷新しました。当社は「強くてやさしい」企業としての取組み基盤を強化するため、基幹システムを全面刷新するプロジェクトを段階的に進めており、今回のコールセンター部門のシステム刷新はその第1弾です。今回の刷新によってお客さま情報の一元的管理が可能となり、今まで以上にお客さまに寄り添ったサービスを提供します。



※「信頼できる」「頼りになる」システムを実現すべく、次世代基幹システムは愛称“Trusty”を冠しています。

3 HDI格付け：「五つ星認証」を5年連続取得、五つ星認証取得は通販損保社でわずか2社^(注)

HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社、代表取締役 CEO：山下 辰巳）の「五つ星認証プログラム」において、「問合せ窓口」「Webサポート」の2部門で2022年「五つ星認証」を取得しました。これは5年連続5度目の取得であり、2022年「五つ星認証」を両部門において取得した通販損保社は国内でわずか2社です。

また、2022年に新たに開始された個人対象の格付調査においても、お客さまセンターのコンシェルジュ19名が挑戦し、全員が最高評価の「個人三つ星」を獲得しました。

(注) 2023年3月当社調べ



<問合せ部門五つ星認証>



<Webサポート部門五つ星認証>