

2023 年 6 月 28 日

News Release

楽天損害保険株式会社

楽天損保、Web サイトに「お客さま満足度向上に向けた取り組みについて」ページを新設

-お客さまの声を活かした改善事例をご紹介します-

楽天損害保険株式会社（以下「楽天損保」）は、2023 年 6 月 14 日、Web サイトに「お客さま満足度向上に向けた取り組みについて」ページを新設したことをお知らせします。

楽天損保は、お客さまの声の一つひとつを真摯に受け止め、貴重なご意見・ご要望をもとに業務改善に積極的に取り組むことで、お客さま満足度の向上を目指しています。この度、お客さまからの声によって改善された商品やサービスをわかりやすくお伝えするために、「お客さま満足度向上に向けた取り組みについて」ページを新設いたしました。

【画面イメージ】

お客さま満足度向上に向けた取り組みについて



当社は、お客さまの視点にたった商品・サービスを提供し続けるために、「お客さまの声を聴くこと」を大切にしたいと考えております。お客さまの声の一つひとつを真摯に受け止め、何よりもお客さまの声に迅速にお応えできるよう努力すること、そして、お客さまからの貴重なご意見・ご要望をもとに、業務改善に積極的に取り組み、お客さま満足度の向上を目指します。

お客さまの声を活かした改善事例



ドライバアシスト見積画面が見やすくなりました。

お客さまの声

「ドライバアシスト（個人用自動車保険）見積画面に弁護士特約の保険金額に関する記載がない。」



申込画面内のQA欄に、保険金の限度額を具体的に記載しました。

Rakuten 楽天損保

■「お客さまの声を活かした改善事例」を掲載しました。

2022 年 4 月～2023 年 3 月までに実施した改善事例を一部お知らせします。

(レ点) 車両入替の手続きをスムーズに行えるようになりました。

Web 異動受付フォームで車検証をアップロードできる仕組みを導入し、お客様と担当者の車検証の読み合わせが不要になりました。

(レ点) ドライブアシストの申込画面が使いやすくなりました。

オドメーター値入力画面にて数値以外の文字が入力できないよう制御し、これまで『確定』『完了』の 2 つのボタンを押す必要があったものを、「完了」ボタンを 1 度押すだけで、次の画面へ進めるよう変更しました。

(レ点) スーパーペット保険の申込画面が分かりやすくなりました。

スーパーペット保険の申込画面に、補償開始以降に病気補償の待機期間がある旨の説明を加え、待機期間終了後に、補償開始をお知らせするメールの配信を開始しました。

■「苦情への対応について」を掲載しました。

2022 年度（令和 4 年度）にお客さまから寄せられた苦情の件数を掲載しました。

詳しくは、以下の URL をご確認ください。

<https://www.rakuten-sonpo.co.jp/company/tabid/1235/Default.aspx>

楽天損保は、お客さまの視点にたった商品・サービスを提供し続けるために「お客さまの声を聴くこと」を大切にし、今後も引き続き積極的に業務改善に取り組んでまいります。

以上

【お問い合わせ先】

楽天損害保険株式会社 経営企画部

kikaku@rakuten-sonpo.co.jp