

お客様の声

Voice of Our Customers

2025 年度 下期

ヤンマー保険サービス株式会社では、お客様からいただくご意見・ご感想を、大切な経営資源として活用しています。

専門部署（VCS：ボイスアンドクレームサポート）が声を分析し、「お客様本位の業務運営」の実現に向けて、商品・サービスの改善に日々取り組んでいます。

ここでは、2025 年度下期に実際にお寄せいただいたお客様の声の一部をご紹介します。

 ● お客様の声① 商品内容の見直し 2025 年 9 月 本社 営業部

保険金請求に手間がかかりすぎる。結果、支払いが期待より大きく遅延した。

 ヤンマー保険サービス

誠に申し訳ございません。補修部品の調達等で時間を要したのが原因です。お客様の声を受けまして、補修部品のストックと保険引き受けが連動するよう調整済みでございます。

 ● お客様の声② AI 応答に対する不安 2025 年 10 月 本社 顧客サービス部

保険会社に連絡しても AI 音声のみでオペレータに繋がらずとても不安である。

 ヤンマー保険サービス

お客様の声として保険会社には一報を上げさせて頂いておりますが、世の中の流れであり一定は仕方ないと感じます。私ども代理店は常にお客様に寄り添えるよう、対処してまいります。

 ● お客様の声③ 補償内容の変更 2025 年 10 月 滋賀支店

既契約から終身型医療保険へ切り替えたことで、従来不担保条件付きだったが無条件で加入することができた。保障も充実したので満足している。

 ヤンマー保険サービス

ありがとうございます。当社では、お客様の負担を抑え、一方で充実した補償となるよう常に心掛けております。今後もヤンマー保険サービスをご愛顧いただけますよう、よろしくお願いいたします。

 ● お客様の声④ 迅速な保険金支払い 2025 年 12 月 東京支店

まさか年内に保険金支払いが決まるとは思わなかった。ヤンマーは頼りになる。

 ヤンマー保険サービス

保険金支払いの際、お役に立ってこそその保険です。弊社では事故受付から支払い完了までしっかりサポートしますので、どうぞご安心ください。

 ● お客様の声⑤ 年度末での対応 2026 年 1 月 本社 顧客サービス部

年末のあわただしい中で最大限の対応をしていただきまして、ありがとうございました。保険契約継続、及び概要で相談になっていただいただけでもありがたかったです。

 ヤンマー保険サービス

逆に間に合わない場合は、お客様に不安なお正月を迎えていただくことになりますので、結果として間に合って我々も嬉しい限りです。

 ● お客様の声⑥ 高齢者対応 2026 年 1 月 東京支店

現在一人暮らしで、1 年前から老人ホームに入居しており契約者住所に頻繁に戻れない。保険料控除証明書の送付先を老人ホームで事前登録できないか？

 ヤンマー保険サービス

ご要望の通り対応させていただきました。高齢者の方のご事情は良く分かりますので、当社としても最大限、対応させていただきます。

 ● お客様の声⑦ 本店・支店連携 2026 年 2 月 滋賀支店

今まで電話・郵送しかやり取りができないと思っていたが、近くの支店で丁寧に対応してもらえることがわかり安心した。

 ヤンマー保険サービス

たとえどれだけテクノロジーが発展しても、人の繋がりとそこからもたらされる安心感は代え難いものです。当社ではお客様本位を掲げ、お客様に寄り添うことを社是としております。

 ● お客様の声⑧ 比較推奨 2026 年 3 月 滋賀支店

初めて車を購入し保険について何もわからない中、細かな補償の差や割引適用についての説明がわかりやすく、複数社比較検討できてよかった。レスポンスも早く手続きもスムーズだったので、一連の加入手続きに満足している。

 ヤンマー保険サービス

当社ではいわゆる「比較推奨」は常に実施しております。お客様に負担の少ない、適切な補償内容となるよう、日々努力してまいります。

 ● お客様の声⑨ サイバー保険の加入 2026 年 3 月 滋賀支店

サイバー補償の賠償保険の特約で加入できるように提案を貰い、非常に効率的なやり方で感服した。

 ヤンマー保険サービス

当社では個人のみならず、法人のお客様にも総合的なリスクコンサルティングサービスを提供しております。ヤンマーグループで培ったノウハウをお客様にお伝えできるのは我々にとっても喜びです。