

お客様の声

Voice of Our Customers

2025 年度 上期

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 年度上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 4 月 東京支店

建機総合保険の保険価額が経年により減価するのは理解しているが、市場価値と乖離しているため再考してほしい。

 ヤンマー保険サービス

お客様のご意見を踏まえ、当年度に商品設計の見直しを行いました。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

 ● お客様の声② 事業継続支援への評価 2025 年 5 月 滋賀支店

事業継続力強化計画認証制度の提案にあたり、二人三脚で最後までこまめにフォローしてもらい、とても助かった。

 ヤンマー保険サービス

ありがとうございます。当社は単なる保険代理店ではなく、お客様のリスクマネージャーとして、総合的なリスク管理をご支援しています。今後ともよろしくお願いいたします。

 ● お客様の声③ 事故対応への安心感 2025 年 6 月 東京支店

建機の火災被害は初めてで社内も動揺していたが、すぐに連絡をもらい丁寧に対応してもらえた。代車レンタカー代も補償対象と聞き、とても安心した。

 ヤンマー保険サービス

万一の際にどこまでお客様のお役に立てるかが、私たち代理店の存在価値だと考えています。今後も安心してお任せいただけるサポートを心がけてまいります。

 ● お客様の声④ 顧客対応への感謝 2025 年 6 月 本社 顧客サービス部

何度も問い合わせをしたが、毎回丁寧に優しい対応だった。高齢者への配慮が感じられる説明で、不安が解消された。

 ヤンマー保険サービス

温かいお言葉をありがとうございます。お客様に最も近い立場で寄り添えることが、私たち代理店の強みです。今後もお客様本位の対応を大切にしていまいります。

 ● お客様の声⑤ WEB 手続きのフォロー 2025 年 6 月 福岡支店

WEB で自動車保険を更改した際、意向と異なる内容で手続きが完了していたが、代理店が気付いてくれて正しい内容に修正できた。

 ヤンマー保険サービス

WEB 手続きは便利な一方、意図しない条件となる場合もあります。当社では確認プロセスを徹底し、お客様のご意向に沿った契約を大切にしています。

 ● お客様の声⑥ 的確な保障提案 2025 年 7 月 本社 営業部

定期健診で早期の食道がんが見つかり入院したが、事前に提案を受けて契約していた保障が役立ちそうで感謝している。

 ヤンマー保険サービス

日常に潜むリスクは、なかなか実感しづらいものです。私たちはリスクを可視化し、適切な補償を整えるプロフェッショナルとして、今後ともご提案を行ってまいります。

 ● お客様の声⑦ 補償内容の納得感 2025 年 9 月 滋賀支店

保険料が高いと感じ補償を見直した
かったが、丁寧な説明を受けて内容
に納得し、更改に至った。

 ヤンマー保険サービス

保険料上昇が続く中でも、必要な補償を守ることが重要です。当社はリスク管理のプロとして、最適なバランスをご提案し続けてまいります。