

**2017 年度「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について**

2018年5月28日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉 恭三）は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、2017 年 6 月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、当方針）を定めるとともに、当方針に対応した「お客さま第一の業務運営に関する具体的取り組み」を公表しています。

今般、当方針の 2017 年度の取組結果を、『「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について』としてまとめました。これは当社の行動規範である『全力サポート宣言』（「迅速」「優しい」「頼れる」）の具現化に向け、取り組みの定着度合いを客観的に、お客さまにわかりやすく、また継続的に把握できる観点で作成しています。

当社は、24 時間 365 日、平日同等の事故対応サービスの提供、最先端のテレマティクス技術を活用した自動車保険の販売等、独自性のある取り組みを進めているところです。今後も、経営理念（ミッション）、経営ビジョン（ビジョン）、行動指針（バリュー）の基、お客さま一人ひとりを大切にし、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社として成長を続けるため、お客さま第一の業務運営のさらなる推進に努めてまいります。

以 上

2017年度
「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について

2018年5月

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

目次

▶ お客さま第一の業務運営	- p2
▶ お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供	- p3
▶ ご契約内容をよりわかりやすくご理解いただくための取組み	- p4
▶ 代理店によるサービスの品質向上	- p5
▶ お客さまに寄り添った事故対応	- p6
▶ お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- p7
▶ お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- p8
▶ お客さまの声を活かした業務改善	- p9

※本資料に記載されている内容は、2018年3月末現在の状況となっております。

※記載されている商品、サービス等はすべて概要を説明しておりますので、詳細につきましては、弊社代理店・扱者、または弊社営業課支社あてにご照会くださいますようお願いいたします。

1. 「お客さま第一の業務運営」の取組状況

方針1. 『全力サポート宣言』を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します

方針9. 社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践します

(1) 『全力サポート宣言』の実践によるお客さまへの安心と満足の提供

- ◇ 当社の「お客さま第一の業務運営に関する方針」は、当社が掲げる『全力サポート宣言』（迅速）（優しい）（頼れる）の実践そのものです。『全力サポート宣言』の実践により、お客さまに安心と満足を提供してまいります。
- ◇ 損害保険の募集から保険金のお支払までの、当社とお客さまとの主要な接点における取組みを総合的に測ることができる指標として、「保険のご契約に関するアンケート」および「保険金お支払に伴うアンケート」の「総合満足度」を設定しました。
- ◇ 2017年度は、当社および代理店・扱者による、お客さまとの接点を増やす取組みや、事故対応時のお客さま対応品質の向上等に取り組んだ結果、「総合満足度」は「保険のご契約に関するアンケート」が0.5ポイント、「保険金お支払に伴うアンケート」が0.6ポイント向上しました。
- ◇ 各取組の状況や結果は、次ページ以降で紹介します。

(2) 社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践するために

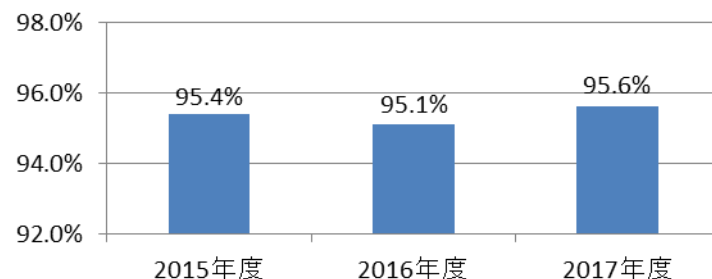
- ◇ 『全力サポート宣言』の更なる浸透・徹底および実践に向けて、研修や職場論議、社員アンケートを実施し、全社員が「お客さま第一の業務運営に関する方針」について理解を深める取組みを進めています。
- ◇ 2017年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、98.6%の社員が、「私は常にお客さまの安心と満足のために行動している」と回答しています。今後もあらゆる機会を通じ、「お客さま第一の業務運営」（＝『全力サポート宣言』）の浸透・徹底および実践に取り組んでまいります。



- 宣言 1 私たちは、**迅速**にお客さまをお待たせしません
- 宣言 2 私たちは、**優しい**すべてのお客さまへ**親身な対応**を行います
- 宣言 3 私たちは、“**プロフェッショナルの安心**”で**頼れる**お客さまを**しっかり支えます**

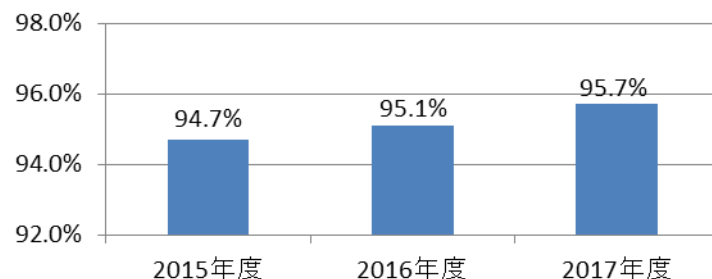
＜保険のご契約に関するアンケート＞

総合満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



＜保険金お支払に伴うアンケート＞

総合満足度（満足・ほぼ満足の合計）



2. 「お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供」の取組状況

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

(1) 最先端の技術を活用した商品・サービスの開発・提供

- ◇ 2017年10月からお客さまやご家族の安全をサポートする新しい自動車保険「タフ・見守るクルマの保険」の募集を開始しました。「家族の運転が心配だから、見守りたい」という40代・50代のお客さまのニーズにお応えし、2018年3月31日までに販売件数1.7万件を突破しました。



＜最先端の技術を活用したテレマティクス自動車保険＞

“事故のときの保険”から “事故を起こさないための保険”へ

これまでの保険の役割は、事故にあわれたお客さまに補償をお届けすることでした。
これからは最新のテレマティクス技術を活用し、
安全運転につながるサービスもご提供します。



安全運転をサポート



事故時の安心対応



大切な家族を見守る

(2) お客さまのニーズにお応えする商品・サービスの開発・提供

- ◇ 新商品や商品改定をお知らせするニュースリリースを2017年度は16件発信しました。
- ◇ 働く女性の働きなくなるリスクをわかりやすく示した所得補償保険の女性専用募集ツール「働くエール（所得補償保険）」のパンフレットの提供を開始しました。その結果、所得補償保険のうち、女性を被保険者とする新規ご契約件数が51.2%増加しました。
- ◇ 2017年9月にリリースした医療機関向け取引信用保険が「平成29年度地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」として内閣府特命担当大臣（地方創生担当）から表彰されました。
- ◇ 2011年の東日本大震災につづき、2016年の熊本地震や鳥取中部地震の発生によるお客さまの地震リスクへの関心の高まりに応えるべく、家計地震保険の募集ツールの開発を継続し、地震保険付帯率は2015年度以降8.4ポイント増加しました。

＜女性向けと一目でわかるピンクの表紙＞



3. 「ご契約内容をよりわかりやすくご理解いただくための取組み」の取組状況

方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

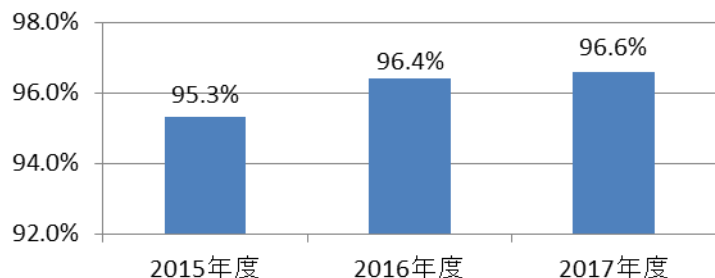
(1) ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組み

- ◇「保険のご契約に関するアンケート」において、96.6%のお客さまから、代理店・扱者によるご契約内容の説明に対し、「わかりやすかった」「どちらかといえばわかりやすかった」とご回答いただきました。
- ◇お客さま目線での「読みやすさ」「わかりやすさ」の観点から、パンフレットや募集ツール等の改善に取り組んでいます。2018年1月の自動車保険改定にあたっては、お車のリスクをお客さまに視覚的にご理解いただけるように紙面の刷新を行いました。
- ◇お客さまにご契約内容をよりわかりやすくご説明するため、また、お客さまのご意向をしっかりと確認するため、自動車保険におけるタブレットを活用した契約手続きを推進するとともに、自動車保険以外の種目についても、同様の契約手続きシステムの構築を行っています。
- ◇す。
「家族Eye(親族連絡先制度)」のセットや
「タフ・見守るクルマの保険」の販売により、
ご高齢のお客さまへのサポートを推進しています。



<保険のご契約に関するアンケート>

代理店・扱者による説明のわかりやすさ (わかりやすかった・どちらかといえばわかりやすかった合計)



<わかりやすい募集文書の一例>

商品の仕組みを図にして分かりやすく記載



お車のリスクをお客さまに視覚的にご理解いただけるよう記載



4. 「代理店によるサービスの品質向上」の取組状況

方針4. 代理店によるサービスの品質向上に取り組みます

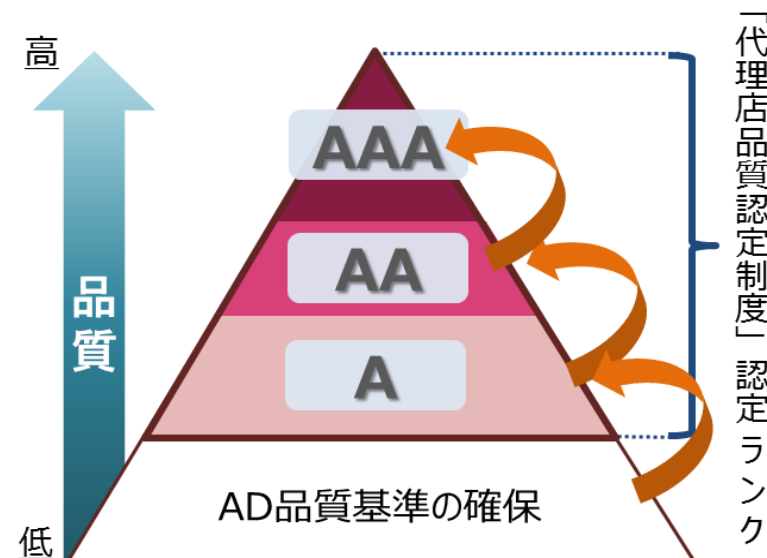
(1) 代理店への教育・指導および適切な動機づけ

- ◇ お客さまにご満足いただくために代理店・扱者が行うべき行動を「AD品質基準」として定義し、全代理店・扱者を対象とした受講必須研修を毎年実施することで、適切な保険募集の推進を図っています。
- ◇ 2016年度以降、上記の「AD品質基準」をより高い水準で達成している代理店を認定する「代理店品質認定制度」を設け、認定のランクを代理店に支払う手数料に反映させることで、代理店の品質向上に対する動機づけを行なっています。
- ◇ 2017年度は代理店品質向上に向け、当社・代理店が一体となって取り組んだ結果、「代理店品質認定制度」における認定代理店の割合は対前年約11%上昇しました。

代理店品質認定制度	2016年度	2017年度
認定ランクA以上 代理店の割合	56.5%	67.4%

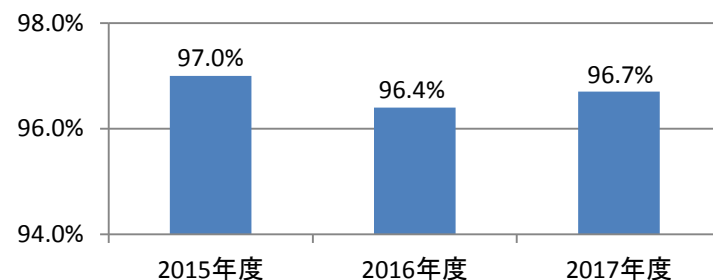
- ◇ 「保険のご契約に関するアンケート」における「代理店満足度」についても、96.7%のお客さまから「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。
- ◇ 「代理店品質認定制度」を今まで以上にお客さま目線の制度に改定するなど、代理店品質・お客さま満足度の更なる向上に取り組んでまいります。

<代理店品質の全体像>



<保険のご契約に関するアンケート>

代理店満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



5. 「お客さまに寄り添った事故対応」の取組状況

方針5. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

(1) 「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの実現

- ◇ お客さま満足度向上に向けて、お客さまに寄り添うトークスキルの向上などに取り組んだ結果、「保険金お支払に伴うアンケート」における「総合満足度」、「事故担当者満足度」とも0.6ポイント向上しました。

(2) 「24時間365日事故対応サービス」

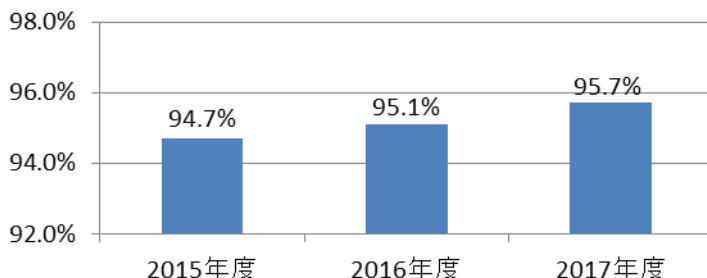
- ◇ 自動車事故の63.1%が夜間・休日に発生していることに着目し、従来から行ってきた事故の受付や相談に留まらず、相手方とのやり取りや示談交渉まで、夜間・休日も営業時間内と変わらない、当社ならではの事故対応サービスを行っています。
- ◇ お客さま一人ひとりのニーズにしっかりと寄り添い、お待たせすることなく安心をお届けすることを目指しており、対応品質の向上に取り組んでいます。

(3) 保険金を適時・適切にお支払するための体制整備

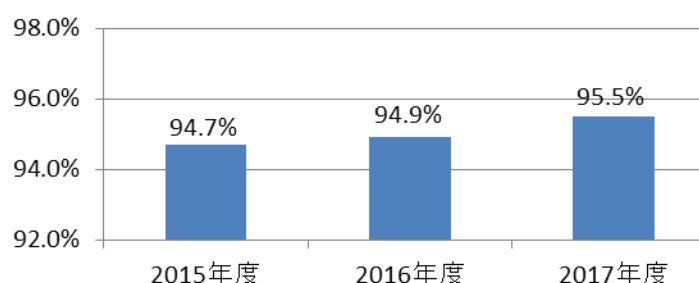
- ◇ 適時・適切な保険金のお支払に向け、担当者への教育等の人財育成、システムの構築、事後的なチェック態勢の整備等の態勢整備を不断に進めています。



<保険金お支払に伴うアンケート>
総合満足度 (満足・ほぼ満足の合計)



<保険金お支払に伴うアンケート>
事故担当者満足度 (満足・ほぼ満足の合計)



6. 「お客さまからお預かりした保険料の安全な運用」の取組状況

方針6. お客さまからお預かりした保険料を安全に運用します

(1) 安定的な収益の確保

- ◇ 資産運用は、お客さまへの保険金・満期返れい金等のお支払いに備え、流動性に留意しつつ、健全性の確保と収益性の向上のバランスを取りながら実行することを基本方針としています。
- ◇ 加えて、積立保険等の長期性保険に関わる運用については、資産・負債の総管理（ALM）に基づき、保険負債に応じた適切な特性を持つ資産を十分に確保し、安定的な収益の確保に努めています。
- ◇ 2017年度は、安定的な資産運用の徹底を基本としたうえで、相対的にリターンの高い外国公社債等へ分散投資を進めるなどの取組みを行いました。
- ◇ 運用資産は流動性の高い有価証券を中心とし、リスク分散された資産構成となっています。

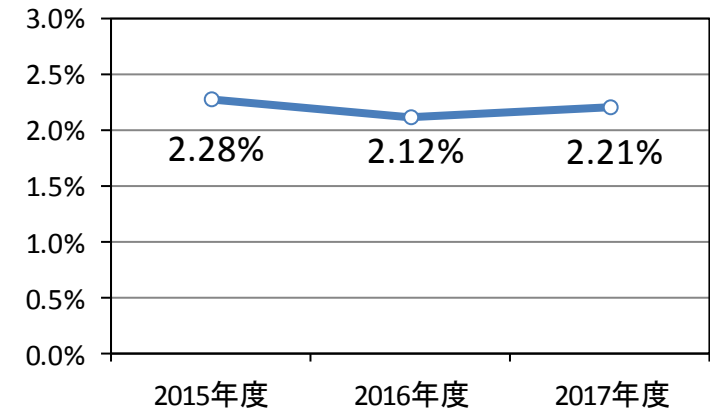
(2) リスク管理の強化

- ◇ リスク管理面では金融商品の多様化・複雑化を踏まえ、市場環境の急激な変化にも対応できる資産運用リスク管理態勢の強化が重要であるとの認識のもと、定性・定量の両面からリスク管理の高度化およびけん制機能の強化に努めています。

<運用資産の構成割合>

	2015年度	2016年度	2017年度
預貯金等	5%	6%	5%
有価証券	82%	82%	83%
公社債	32%	31%	30%
株式	26%	27%	30%
外国証券	22%	23%	22%
その他	1%	2%	2%
貸付金	7%	7%	6%
土地・建物	6%	5%	5%
運用資産 合計 (単位：億円)	100% 30,398	100% 31,412	100% 31,240

<運用資産利回り（インカム利回り）>



7. 「お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営」の取組状況

方針7. お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

(1) 社内の管理態勢の整備

◇「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、方針・規程・マニュアルに以下の事項を定めることで管理態勢の整備・検証をしています。

- ・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の管理対象となる会社の範囲、および対象の類型を定め、管理しています。
- ・対象の類型に該当した取引が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営としています。
- ・新規の業務活動、法規則、業務慣行の変更状況を確認し、必要に応じて対象の類型を定期的に見直すなど、管理態勢の適切性を検証しています。

◇ 2017年度も管理態勢の適切性について検証し、問題がないことを確認しました。

(2) 社員への教育

◇「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、全社員必須研修の実施や、「コンプライアンスニュース」の発行等により、社員への教育を定期的の実施し、周知・徹底を図っています。

8. 「お客さまの声を活かした業務改善」の取組状況

方針8. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

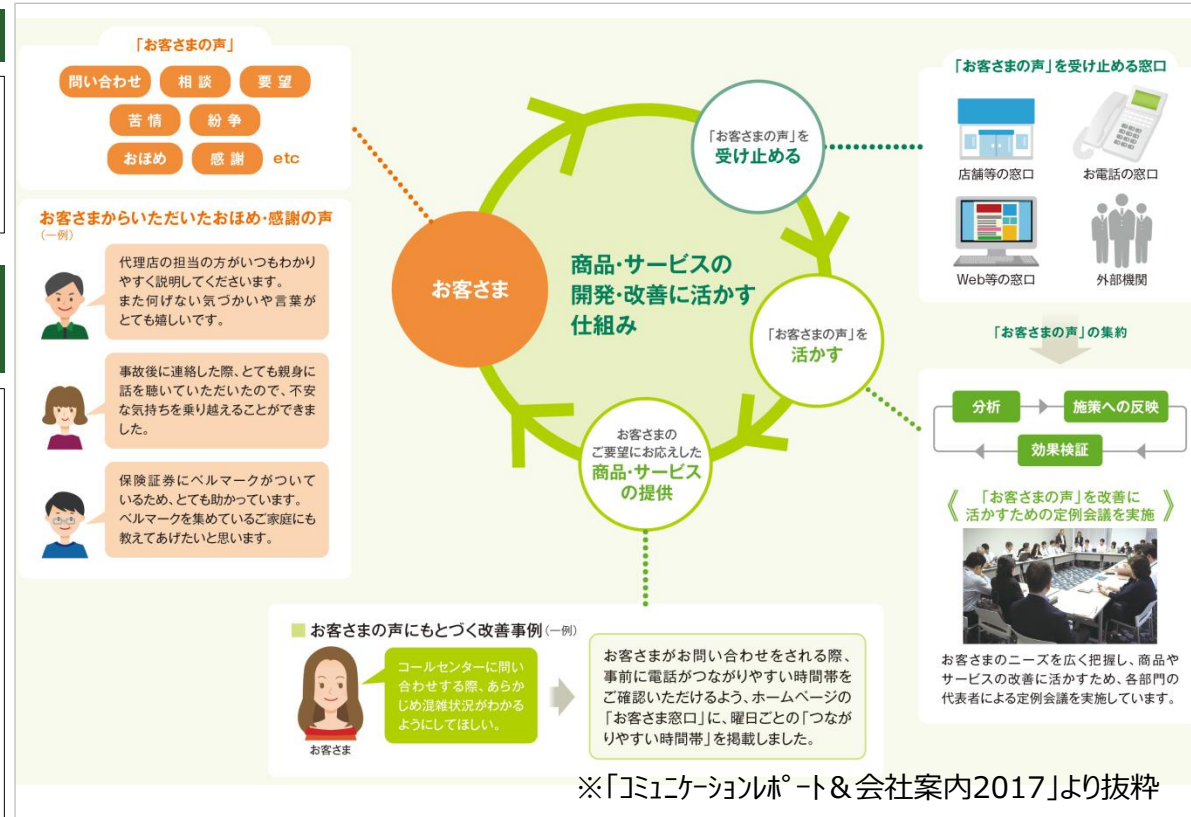
(1) お客さまの声に真摯に耳を傾ける取組み

◇ 「お客さまの声対応方針」に基づき、「お客さまの声」を集約・一元管理して分析し、業務改善につなげる取組みを積極的に行なっています。

(2) 経営レベルでの品質向上取組、国際規格「ISO10002」への適合宣言

◇ 引き続き、お客さまから寄せられたすべての声に真摯に耳を傾け、品質向上、お客さま満足度向上に活かすため、役員を中心メンバーとする「業務品質向上委員会」に社外の消費生活アドバイザーを迎えて審議を行うとともに、経営会議・取締役会においても協議を行い、各取組みの実効性を高めています。

◇ 国際標準規格に沿った苦情対応態勢の整備を社内外に宣言することにより、社員の意識を高め、業務品質向上、お客さま満足度向上を実現してまいります。



<お客さまの声に基づいた改善事例>

お申し出事例	改善取組
いくつかの契約変更をホームページ上で手続きできるが、証券など契約者が目にする機会が多い書類にその旨の記載がない。	2018年1月に、自動車保険の保険証券に、ホームページ上で「住所、お車・年齢条件・運転者限定の変更」手続きができる旨の案内文を追記しました。