



2019 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

2020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、2019 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』を作成しましたので、お知らせします。本取組は当社の「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の一環となります。

1. 背景

2017 年 6 月に金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「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。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るものです。

2. 概要

当社は、ドライブレコーダーで取得した走行データに基づき安全運転で保険料を割り引く国内初のテレマティクス自動車保険(「タフ・見守るクルマの保険プラス」)の販売や、デジタルデータを活用した高度な事故対応サービス(テレマティクス損害サービス)、24 時間 365 日、平日同等の事故対応サービスの提供(「I'mZIDAN」)等、独自性のある取り組みを進めています。

今後も、地域に密着し、お客さま一人ひとりを大切にする「お客さま第一の業務運営」のさらなる推進に努めていきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントで持続可能な社会」を実現するため、SDGs(持続可能な開発目標)を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



主に貢献しているSDGs目標



2019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

2020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り組み	- p5
▶ 代理店によるサービスの品質向上	- p6
▶ お客さまに寄り添った事故対応	- p7
▶ お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- p8
▶ お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- p9
▶ お客さまの声を活かした業務改善	- p10

※本資料に記載されている内容は、2020年3月末現在の状況となっております。

※本取組は当社の「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の一環となります。

※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、
当社代理店・扱者、または当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。
- ◇ 当社は「お客さま第一の業務運営」に関する取り組みを総合的に測る指標として、「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」を設定しています。
- ◇ 2019年度はより多くの「お客さまの声」を集め、当社が提供する商品・サービス等の改善につなげる取り組みを進めてまいりました。その結果、「総合満足度」は「保険のご契約に関するアンケート」が98.1%、「保険金お支払に伴うアンケート」が96.7%と高い水準を維持しています。

(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

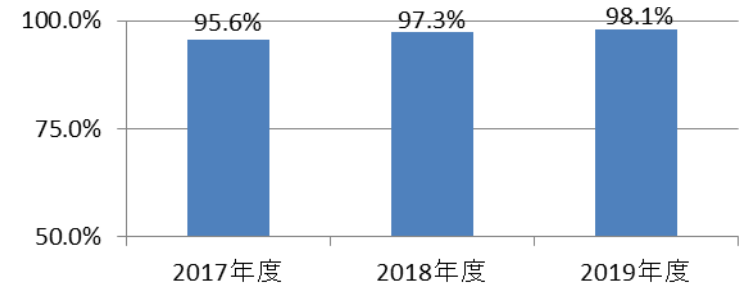
- ◇ 『全力サポート宣言』の更なる浸透・徹底および実践に向けて、研修や職場論議、社員アンケートを実施し、全社員が「お客さま第一の業務運営に関する方針」について理解を深める取り組みを進めています。
- ◇ 2019年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、93.6%の社員が「『全力サポート宣言』を意識した業務に取り組んでいる」と回答しています。
- ◇ 2020年度も引き続き、お寄せいただいた「お客さまの声」を大切に、改善に活かしていくことを通じて、「お客さま第一の業務運営」（＝『全力サポート宣言』）の浸透・徹底を図り、お客さまから「信頼され選ばれる会社」の実現に取り組んでいきます。



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

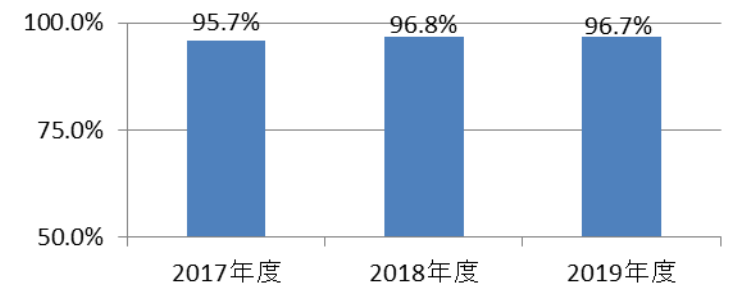
＜保険のご契約に関するアンケート＞

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

- ◇ 2020年1月に当社オリジナルのドライブレコーダーで取得した走行データにより、安全運転の度合いを保険料に反映する国内初の新たな自動車保険「タフ・見守るクルマの保険プラス」を発売しました。



- 「タフ・見守るクルマの保険」の魅力「安全運転を楽しむ」、「安全運転を見守る」に加えて、「安全運転で得する（運転特性に基づく割引提供）」というポイントが加わりました。
- 併せて、「ドラレコを活用した事故対応（テレマ損サシステムの活用）」「I'm ZIDAN（24時間365日の事故対応）」により、高度な事故対応サービスでお客さまをサポートします。

- ◇ 2020年1月に「脳トレ」で有名な東北大学加齢医学研究所の川島隆太教授と仙台放送が共同開発した世界初の「運転技能向上トレーニング」を、「タフ・つながるクルマの保険」および「タフ・見守るクルマの保険プラス」のお客さま向けに無料提供を開始しました。



- 【参考】運転技能向上トレーニング（『川島隆太教授のいきいき脳体操』とは）
- 本ゲームを1日20分・6週間という短期間実施することで、自動車運転技能と認知力・活力が向上することが実証されています（東北大学の2019年5月発表の研究結果より）。
 - 収録ゲームは6種類（運転技能ゲーム3種類、脳トレゲーム3種類）、運転技能ゲームは特許取得済み（特許 6284171号）。

(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

- ◇ 2019年10月に商品のわかりやすさ向上の観点から、「タフ・住まいの保険」と「マイホームぴたっと」を「タフ・すまいの保険」に一本化しました。「水災・地震への備え提案運動」（2018年9月から実施）の継続実施により、地震保険をセットしたご契約は前年比1.3%、水災の補償をセットしたご契約は前年比0.7%増加しました。
- ◇ 新商品や商品改定をお知らせするニュースリリースを2019年度は17件発信しました。

<最先端の技術を活用したテレマティクス自動車保険>

<すまいの火災保険（タフ・すまいの保険）>

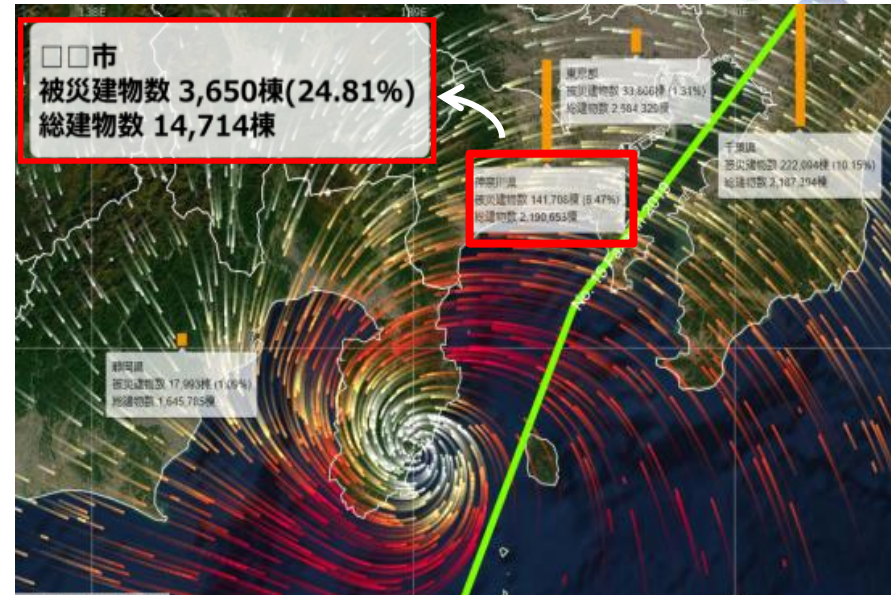
2. 「お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供」の取組状況

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

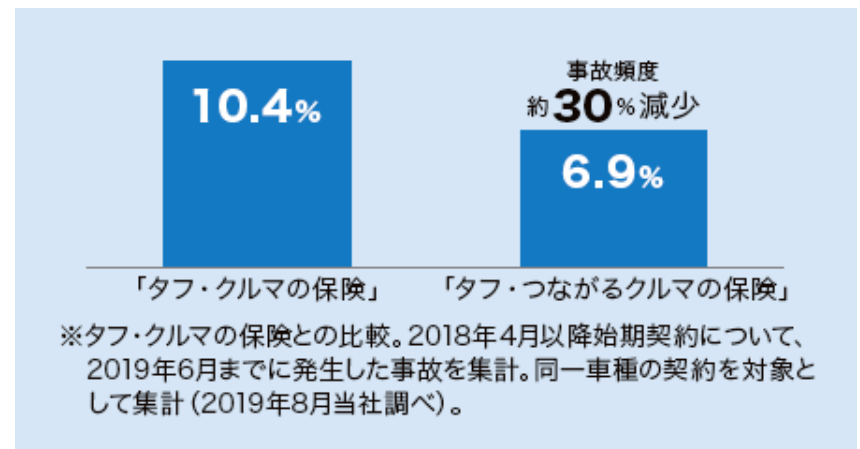
(3) サステナビリティを踏まえた商品・サービス

- ◇ 当社はエーオンベンフィールドジャパン株式会社・国立大学法人横浜国立大学との共同研究の一環で、台風・豪雨・地震による被災建物数と被災率を市町村毎にリアルタイムに予測できる世界初のウェブサイト「cmap.dev（シーマップ）」を公開（2019年6月）。シーマップは、広く地方自治体や企業などの防災・減災活動に活用されており、第29回地球環境大賞において最高位となる「大賞」を受賞しました。
- ◇ 「タフ・つながるクルマの保険」は、「安全運転のインセンティブ（割引）」と「安全・安心につながるサービス」を提供することで交通事故を未然に防ぐというコンセプトをもっています。
実際に本商品にご加入のお客さまは、同車種で当社の「タフ・クルマの保険」にご加入のお客さまと比較して事故頻度が30%程度抑えられており、交通事故の未然防止効果が確認できています。
- ◇ 当社は、行動指針として「地域密着」を掲げ、常に地域社会とのつながりを大切にし、ベルマークを通じた社会貢献活動や障がい者スポーツ支援等に取り組んできました。2016年には、全国に広がる地方創生の動きを受けて、地方創生プロジェクトを立ち上げ、地域の「まち・ひと・しごと」に係る課題に対して、解決に役立つメニューの提供を行うことにより、地方創生取組の支援を開始しました。地方公共団体、地域金融機関、地域企業等と連携し取り組むことで、地域におけるネットワークをひろげ、「地域密着」の一つの形をつくっています。
〔地方公共団体との連携協定締結数：285件（2020年4月1日現在）〕

＜被災建物予測棟数・被災率の表示イメージ＞



＜「タフ・つながるクルマの保険」の事故低減効果＞



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り組み」の取組状況

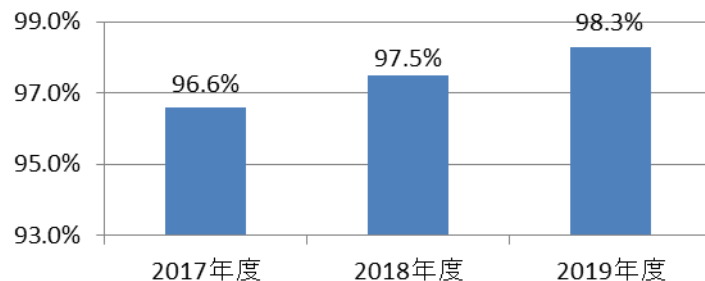
方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

(1) ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

- ◇「保険のご契約に関するアンケート」において、98.3%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。2020年1月より発売開始した「タフ・見守るクルマの保険プラス」では、新たに提供可能となった各種サービスやドラレコの取付方法の動画を提供し、動画へアクセスできるデザインQRコードを、パンフレットに掲載しました。
- ◇当社では、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、タブレットを活用した契約手続きを推進しています。2019年度は手続き対象となる契約を従来の自動車保険だけでなく、火災保険にも拡大したことで、より多くのお客さまに丁寧でわかりやすい説明が可能となりました。

<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）



<わかりやすい募集ツールの一例>

各種サービス等をイメージしやすくするため動画を提供

商品・サービス説明動画



ドライブレコーダー取付動画



動画にアクセスできるデザインQRコードをパンフレットに掲載



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めます

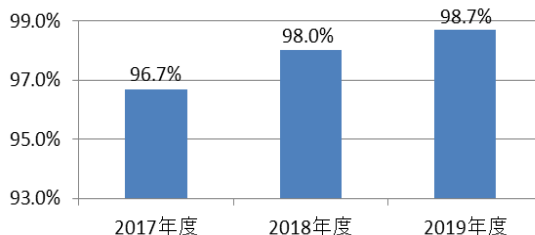
(1) 代理店への教育・指導および適切な動機づけ

- ◇ 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。
- ◇ 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、お客さまからご回答いただいたアンケートの結果を評価に反映させるなど、お客さまから選ばれる高い品質を備えた代理店を認定しています。
また、代理店品質認定制度の認定ランクを代理店に支払う手数料に反映させることで、代理店のお客さま満足度向上に向けた取り組みを後押ししています。
- ◇ 2019年度は、「保険のご契約に関するアンケート」など、より多くのお客さまの声をお聞きすることで、代理店業務の改善につなげることができました。
- ◇ 「保険のご契約に関するアンケート」の「代理店満足度」については、昨年度よりも多い98.7%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。

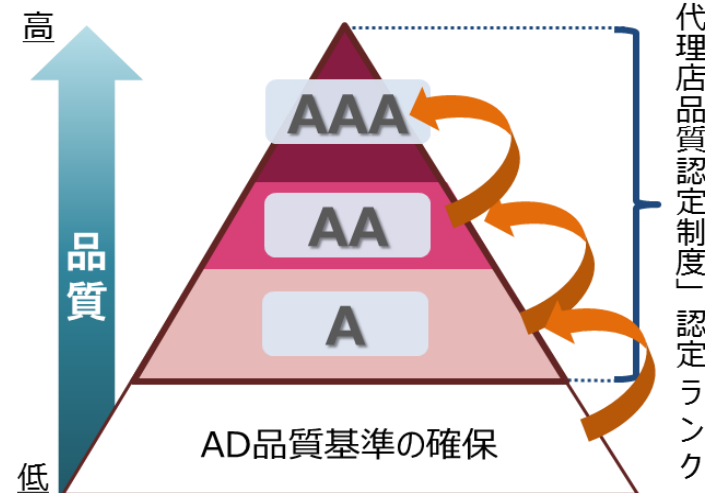
＜保険のご契約に関するアンケート＞
回答数

	2017年度	2018年度	2019年度
回答数	約9万件	約17万件	約39万件

代理店満足度（満足・どちらかといえは満足の合計）



＜代理店品質の全体像＞



＜アンケート結果の活用ツール＞

●代理店 保険のご契約に関するアンケート回答状況確認シート

代理店満足度

91.0%

(対前年 +0.0%)

「代理店の満足度」は、代理店・振替会への「満足」を問うた項目の合計です。

3/17時点
757件
「満足」回答数
689件
前年度回答数(満足)は1,080件と増減あり

757件の回答

項目	回答数	割合
満足	689	91.0%
不満	68	8.9%
未回答	0	0.0%

2020年3月31日時点 回答件数 757件

月	代理店満足率	振替会
4月	85.0%	85.0%
5月	83.0%	83.0%
6月	85.0%	85.0%
7月	88.0%	88.0%
8月	90.0%	90.0%
9月	92.0%	92.0%
10月	95.0%	95.0%
11月	90.0%	90.0%
12月	85.0%	85.0%
1月	80.0%	80.0%
2月	85.0%	85.0%
3月	91.0%	91.0%

代理店満足率 68.9% 87.7% 81.8% 82.0% 86.2% 90.1% 91.8% 88.0% 92.7% 82.5% 80.7% 91.8% 91.0%

振替会 68.9% 87.7% 81.8% 82.0% 86.2% 90.1% 91.8% 88.0% 92.7% 82.5% 80.7% 91.8% 91.0%

代理店推奨度 79.6%

(対前年 +0.9%)

代理店の推奨度は、代理店・振替会を「他社へ紹介したい」と回答した項目の合計です。

3/17時点
回答数 741件
「紹介したい」回答数は590件
前年度回答数(紹介したい)は510件と増減あり

741件の回答

項目	回答数	割合
紹介したい	590	79.6%
紹介したくない	147	19.8%
未回答	2	0.3%

アンケート回答率 11.47%

(5%未満 - 7%)

アンケート回答率は、契約者のうち回答したメンバーのアンケートの割合です。

3/17時点
契約件数 5,697件
回答件数 727件
(回答率5%未満は、宛て 必ずしも返さなくても可)

補償内容の説明のわかりやすさ

「(補償内容)の説明がわかりやすい」と回答した項目の割合です。対象は「補償内容」に関する項目です。

項目	回答数	割合
わかりやすかった	672	68.8%
わかりやすかったが、もう少し詳しくほしい	193	19.8%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	44	4.5%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	44	4.5%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	10	1.0%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	11	1.1%

補償内容に関する項目の割合

事故時の対応に関する説明のわかりやすさ

「事故時の対応」に関する項目の回答に関する項目の割合です。対象は「事故時の対応」に関する項目です。

項目	回答数	割合
わかりやすかった	640	54.3%
わかりやすかったが、もう少し詳しくほしい	66	5.6%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	4	0.3%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	11	0.9%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	7	0.6%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	13	1.1%

事故時の対応に関する項目の割合

重宝取組項目 取扱状況(貴代理店の結果)

お客様が「重宝取組項目」に回答した項目の割合です。

項目	回答数	割合
重宝取組項目に回答した	905	74.9%
重宝取組項目に回答した	109	9.1%
重宝取組項目に回答した	444	37.0%
重宝取組項目に回答した	31	2.6%
重宝取組項目に回答した	24	2.0%
重宝取組項目に回答した	14	1.2%
重宝取組項目に回答した	47	3.9%

重宝取組項目に関する項目の割合

保険金支払い(有償)に関する説明のわかりやすさ

「保険金支払い(有償)」に関する項目の回答に関する項目の割合です。対象は「保険金支払い(有償)」に関する項目です。

項目	回答数	割合
わかりやすかった	816	81.3%
わかりやすかったが、もう少し詳しくほしい	113	11.1%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	1	0.1%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	2	0.2%
わかりやすいがわかりにくい部分があった	29	2.9%

保険金支払い(有償)に関する項目の割合

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

- ◇ 「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの実現に向け、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべての声に真摯に耳を傾けてきました。その結果、「保険金お支払に伴うアンケート」の回答率は大幅に向上、総合満足度・事故担当者満足度ともに高水準を維持しています。

(2) 「24時間365日事故対応サービス（I'm ZIDAN）」

- ◇ 6割以上の自動車事故が発生する夜間・休日に、示談交渉を含めた平日と同等の事故対応サービスを展開し、真の24時間365日事故対応サービス「I'm ZIDAN」を提供しています。サービスの提供により、お客さまの利便性向上、迅速な対応を実現しています。
- ◇ 過去に例のないゴールデンウィーク10連休も「I'm ZIDAN」の提供体制を強化し、平日と変わらない安心をお届けしました。

(3) 保険金を適時・適切にお支払いするための態勢整備

- ◇ 当社ホームページにおける事故受付機能の拡充や、社内外への新たな受電対応拠点の新設など、災害時でもお客さまをお待たせしない事故受付体制を構築しました。
- ◇ ロボットによる自動化、ペーパーレス、チャットでの書類データ提出をはじめとするテクノロジー導入などの業務効率化により、お客さまへの迅速支払いを実現しています。

(4) 「テレマティクス損害サービス（デジタルデータを活用した高度な事故対応サービス）」

- ◇ 車載器等が大きな衝撃を検知すると当社からお客さまへ連絡、的確にサポートしています。ドライブレコーダー映像や位置情報等が自動送信され、状況をスムーズに把握しています。事故の映像等の客観的な情報を活用し、迅速かつ適切な事故解決を実現しています。
- ◇ その結果、「タフ・見守るクルマの保険」では、「保険金お支払に伴うアンケート」の満足回答が当社全自動車保険より7.2%アップしています。

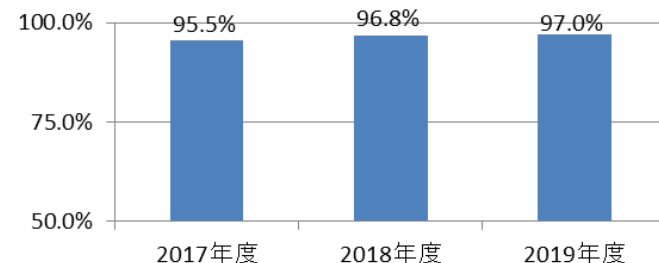
<「I'm ZIDAN・テレマティクス損害サービス」の案内>

The graphic introduces the I'm ZIDAN service, featuring a man in a suit and hat. It highlights the use of a driving recorder and location information for accident response. A QR code is provided for more information.

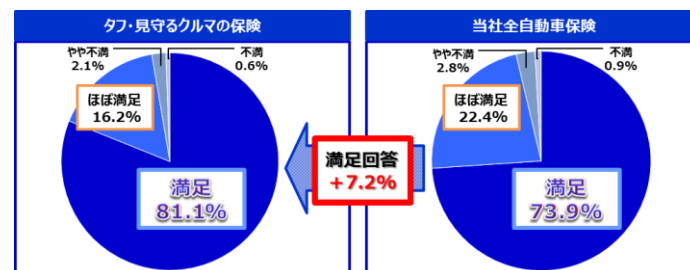
動画のご案内
I'm ZIDAN
テレマティクス損害サービス

<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）
※総合満足度は、P2に記載



◇テレマティクス損害サービスによる満足度向上



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。
- ◇ 積立保険等の長期性保険に関わる運用については、資産・負債の総合管理（ALM）に基づき、将来お支払する保険金に対応し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。
- ◇ 2019年度も、安定的な資産運用の徹底を基本としたうえで、適切なリスクコントロールに基づく分散投資を行い、運用収益の確保と収益源の多様化を進めました。
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。

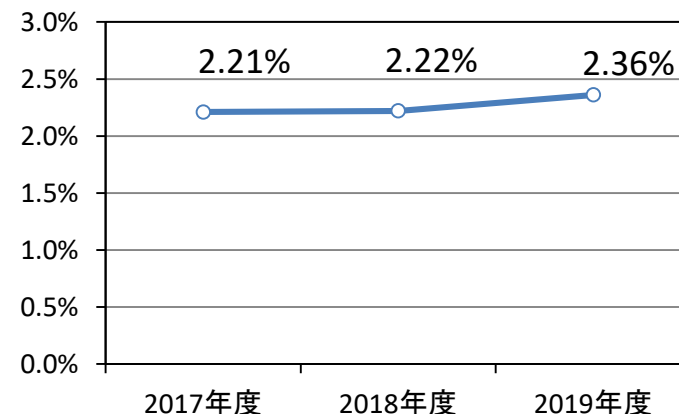
(2) リスク管理の強化

- ◇ リスク管理面では運用商品の多様化・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>

	2017年度	2018年度	2019年度
預貯金等	5%	6%	6%
有価証券	83%	82%	81%
公社債	30%	28%	29%
株式	30%	28%	24%
外国証券	22%	23%	25%
その他	2%	2%	3%
貸付金	6%	7%	8%
土地・建物	5%	5%	6%
運用資産 合計 (単位：億円)	100% 31,240	100% 29,555	100% 28,721

<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。

◇ 2019年度において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り組み

- ◇ 「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り組みを積極的に行なっています。今後は、AIやRPAといったITを、寄せられた「お客さまの声」の分析に活用し、業務改善につなげていきます。

(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

- ◇ 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「品質向上・コンプライアンス委員会」に社外の消費者対応の専門家を迎えて審議を行うとともに、経営会議・取締役会でも協議を行い、各取り組みの実効性を高めています。
- ◇ 国際規格「ISO10002」に適合した苦情対応態勢を整備し、更なる品質向上、お客さま満足度向上の実現に向けて、お客さまの声を活かした業務改善に取り組んでいます。

(3) 2019年度の業務改善に向けた取り組み

- ◇ 2019年度は、損害サービス、商品・サービスなどで総計115件の改善を実現しました。
なお、当社の業務改善件数は、お客さまの声に基づく改善、代理店・社員の声に基づくものでお客さま利便性に寄与する改善の件数となっています。

＜お客さまの声に基づく業務改善取組の一例＞

お客さまの声		改善取組結果
損害サービス	中国語でも、24時間、事故受付や事故対応をしてほしい。	24時間対応は英語だけ（他の言語は9～22時で対応）であったものを、中国語を含めた17か国語でも対応を開始しました。
	台風で被害を受けたので連絡したが、電話がなかなか繋がらない。電話以外で事故報告をできるようにしてほしい。	大規模な災害が発生した際もスムーズに事故報告ができるよう、自然災害専用の事故受付画面をホームページに開設しました。
商品・サービス	最近、あおり運転による事故の報道が多く不安なので、「タフ・見守るクルマの保険（ドラレコ型）」で後方も撮影可能なカメラを提供してほしい。	「タフ・見守るクルマの保険（ドラレコ型）」専用リアカメラの提供（斡旋販売）を2019年5月から開始しました。