



2020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

2021年5月31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、2020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。本取り組みは当社の「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、通信機能付きドライブレコーダーや専用車載器等を活用して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(ドラレコ型)」・「タフ・見守るクルマの保険プラスS」・「タフ・つながるクルマの保険」)の販売や、デバイスから得られる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。

また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴うお客さまニーズを踏まえて、新型コロナウイルス感染症に関する補償を順次拡大してきました。

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。

(ご参考)

当社オフィシャルサイト「お客さま第一の業務運営」特設ページ

URL: https://www.aioinissaydowa.co.jp/corporate/policy/customer1st_01.html

※2020年度の『「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について』は7月初旬に反映予定です。

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「レジリエントでサステナブルな社会」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。



2020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

2021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に関する方針」	- P2
〔取組結果〕	
▶ お客さま第一の業務運営	- P3
▶ お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供	- P4
▶ 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	- P6
▶ 代理店によるサービスの品質向上	- P7
▶ お客さまに寄り添った事故対応	- P8
▶ お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- P9
▶ お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- P10
▶ お客さまの声を活かした業務改善	- P11

※本資料に記載されている内容は、2021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。

お客さま第一の業務運営に関する方針

- 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 2 : お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
- 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
- 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
- 方針 5 : お客さまに寄り添った事故対応を実践します
- 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
- 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
- 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
- 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

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係

・当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、「お客さま第一の業務運営に関する方針（以下、本方針）」を策定して当社オフィシャルWEBサイトで公表しております。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

原則※1 ※2	対応する本方針	原則※1 ※2	対応する本方針
原則 2	方針 6・方針 8	原則 6	方針 2
原則 3	方針 7	原則 7	方針 9
原則 5	方針 3～方針 5		

※1 原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

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。
- ◇ 2020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98.4%、「保険金お支払に伴うアンケート」が96.9%と高い水準を維持しています。

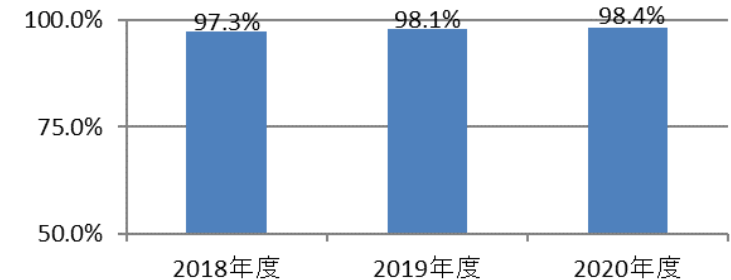
(2) 社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践するために

- ◇ 『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。
- ◇ 2020年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、94.6%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。
- ◇ 2021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。

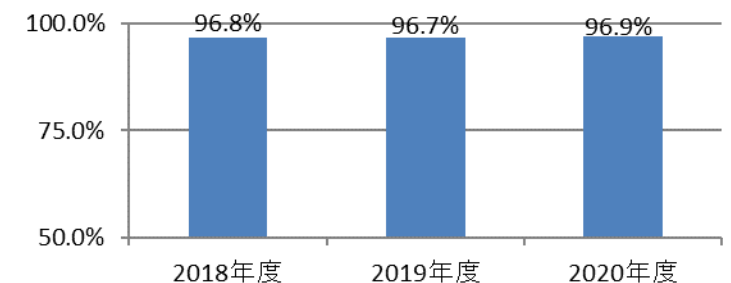


- 宣言 1 **私たちは、迅速にお客さまをお待たせしません**
迅速
- 宣言 2 **私たちは、すべてのお客さまへ親身な対応を行います**
優しい
- 宣言 3 **私たちは、「プロフェッショナルの安心」でお客さまをしっかり支えます**
頼れる

＜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

- ◇ 2021年1月より、もっと手軽に、もっと簡単にはじめられるテレマティクス自動車保険として「タフ・見守るクルマの保険プラスS」の販売を開始しました。当社オリジナルの通信車載器とお客さまのスマートフォンを活用して、安全・安心をサポートするサービス等を提供します。



- ◇ 2021年1月より、お客さま一人ひとりが、楽しみながら日々の安全運転に取り組んでいただけるよう、新たなサービスとしてポイントプログラム「ADテレマイル」を開発しました。安全運転につながる取り組みにチャレンジすることでポイントが獲得でき、貯まったポイントは、賞品との引き換え可能な電子クーポンと交換することができます。



(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

- ◇ 2021年1月に床下浸水など「すまいの火災保険（普通保険約款）」では補償されない規模の水災による機械設備の損害を補償する「特定機械設備水災補償特約」を新設しました。また、「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1.4%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2020年度は33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

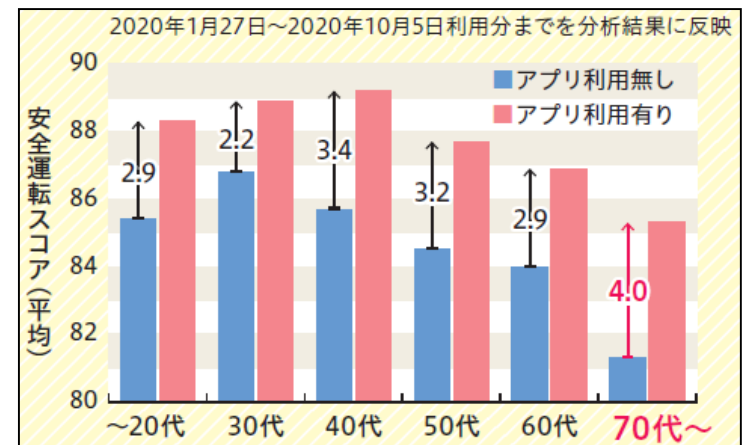
◇新型コロナウイルス感染症に関する補償の拡大

対応年月	商品	補償内容（新型コロナウイルス感染症）
2020年 5月	タビズ事業活動総合保険、企業財産包括保険、タビズ賠償総合保険 等	感染症に伴う休業損害、利益減少の補償について、新型コロナウイルス感染症による緊急対応費用を1事故につき20万円の定額で補償を行う商品改定を実施
	タフ・ケガの保険、タビズ業務災害補償保険 等	特定の感染症に罹患した場合に入院、通院または葬祭費用、見舞金等を補償する保険において、新型コロナウイルス感染症を補償対象に追加
	海外旅行保険 等	新型コロナウイルスに感染した場合の保険金をお支払いするための要件として「帰宅後72時間以内の治療開始」としていたところ、「帰宅後30日以内の治療開始」に緩和
2020年10月	生産物賠償責任保険、旅館賠償責任保険 店舗賠償責任保険	緊急措置費用（消毒清掃等の各種コロナ対策費用）を定額（施設面積に応じて20～1,000万円を設定）で支払う特約を発売
2021年 1月	タビズ事業活動総合保険、 企業財産包括保険、タビズ賠償総合保険	新型コロナウイルス感染症に伴う休業損害、利益減少の補償を、補償限度日数14日、限度額500万円に拡大
	タビズ賠償総合保険	指定感染症による緊急費用の補償を追加（1事故につき20万円の定額、保険年度ごとに1回）

(3) サステナビリティを踏まえた商品・サービス

- ◇ 2021年1月下旬より日本初・最大級の社会貢献型フードシェアリングプラットフォームを運営する、株式会社クラダシと提携し、食品事業者向け生産物回収費用保険「食eco」の提供を開始しました。食品事業者（被保険者）が消費期限の誤表示等によりリコールを実施する際、品質に問題がない食品をクラダシが買い取ることによって食品ロス削減すると同時に、廃棄コストの軽減効果を保険料に反映（10%割引）するものです。
- ◇ 「お客さまにいつまでも安全運転を続けていただきたい」という願いを込めて、「川島隆太教授のいきいき脳体操」をご提供しています。「いきいき脳体操」を利用したお客さまは、すべての年代において安全運転スコアが高い傾向にあり、さらに、利用頻度が高いほど安全運転スコアの上昇効果があることもわかっています。

<「川島隆太教授のいきいき脳体操」利用別のスコア格差>



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

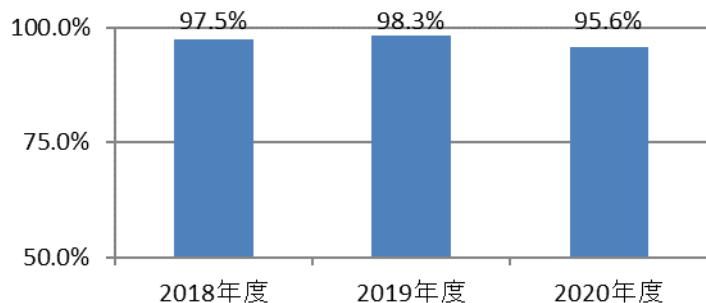
方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

(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、95.6%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」とご回答をいただきました。
- ◇ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う非対面募集機会の増加を踏まえ、非対面でもお客さまに商品・サービスの内容をわかりやすくお伝えするために、募集ツールを拡充しました。PC、スマートフォンの画面上での閲覧に最適な「オンライン営業ツール」、郵送募集時用の封筒および同封しやすいコンパクトなチラシ（スタッファー）等をリリース。また、従来からニーズの高い商品説明動画もオンラインでの活用を促進すべく、ラインアップを拡充しました。
- ◇ 商品説明動画に、お客さまに応じた情報（満期日、メッセージ等）をセットし、パーソナライズ化された動画を生成・配信するシステム「らくとMovie」を開発しました。「らくとMovie」の活用により非対面の提案時にも、当社主力商品である「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」等）の特徴・補償内容を、これまで以上に丁寧かつ十分にお伝えすることが可能となりました。また、視聴した動画についてのアンケート回答機能を搭載し、お客さまの意向を踏まえた、より丁寧な提案・募集を実現しました。

<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の合計）



<非対面募集ツールの一例>

○オンライン営業ツール



○プラス訴求封筒



○スタッファー



※A4の3つ折りサイズ

○商品説明動画



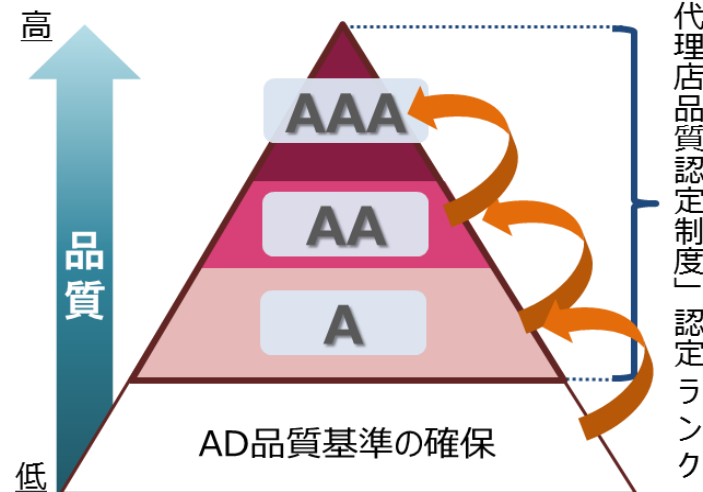
4. 「代理店によるサービスの品質向上」の取組状況

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仕組みも設けています。2020年度は、代理店に支払う手数料に占める品質評価の割合を拡大し、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。
- ◇ 2020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」についてのお客さまからの評価（「満足」「どちらかといえば満足」）は98.4%と、昨年度に引き続き高い水準を維持しています。

<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 2020年3月31日時点
回答件数 757件

代理店満足度

「代理店の満足度」は、代理店・扱者の対応に「満足」し回答した人の割合です。

91.0% (対前年 +5.0%)

回答件数 757件
「満足」回答件数 689件
※「代理店を満足していない」と回答した件数を除く。

項目	件数	割合
757 回答数	689	91.0%
どちらかといえば満足	61	8.0%
どちらかといえば不満足	4	0.5%
不満足	1	0.1%

重点取組項目 取組状況(貴代理店の結果)

「保険のご契約に関するアンケート」の結果を踏まえ、重点取組項目を設定し、取組状況を把握しています。

項目	件数	割合	目標
保険金の支払い(有無)に関する説明のわかりやすさ	41	5.3%	5.0%
事故時の対応に関する説明のわかりやすさ	41	5.3%	5.0%
補償内容の説明のわかりやすさ	41	5.3%	5.0%

代理店満足度 (満足・どちらかといえば満足の合計)

年度	満足度
2018年度	97.5%
2019年度	98.3%
2020年度	98.4%

代理店推奨度

代理店の推奨度は、代理店・扱者を営業・個人へ紹介したいと回答した人の割合です。

79.6% (対前年 +8.9%)

回答件数 741件
「紹介したい」回答件数 590件
※「紹介しない」と回答した件数を除く。

アンケート回答率

アンケート回答率は、契約件数の5割を超えたアンケート回答者の割合です。

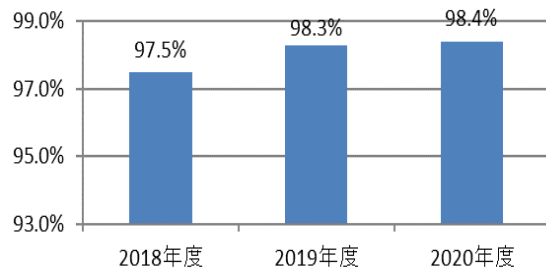
11.47% (9%未満 - 9%)

3/31時点 契約件数 6,597件
回答件数 757件
(回答率が9%未満のため、次へ一併実施予定)

<保険のご契約に関するアンケート>

	2018年度	2019年度	2020年度
回答数	約17万件	約39万件	約45万件

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

◇ 「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・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。
- ◇ 在宅勤務を活用するなど新型コロナウイルスによる緊急事態宣言下においてもお客さまをお待たせしない態勢で24時間365日の事故対応を実現しています。

(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、その後のご請求手続きもWEB上で完結する仕組みなど、災害時でのお客さまの利便性を高めました。
- ◇ ロボットによる自動化、ペーパーレスなどのIT技術の導入により効率化を実現しました。
- ◇ 非対面での損害調査手法を導入し、コロナ禍の感染リスク極小化にも取り組んでいます。

(4) 自動車保険における「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 ～

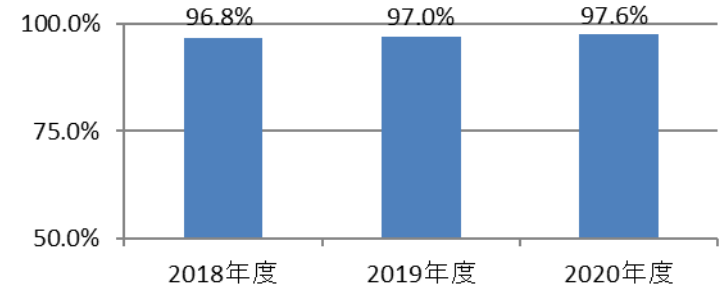
- ◇ 車載器等が大きな衝撃を検知すると当社からお客さまへ連絡、的確にサポートしています。ドライブレコーダー映像や位置情報等が自動送信され、状況をスムーズに把握しています。事故の映像等の客観的な情報を活用し、迅速かつ適切な事故解決を実現しています。
- ◇ AIが解析した相手車両の速度を活用した事故対応を2020年9月より業界に先駆けて開始し、迅速・適切にお客さまをサポートしています。

<「I'm ZIDAN・テレマティクス損害サービス」の案内>

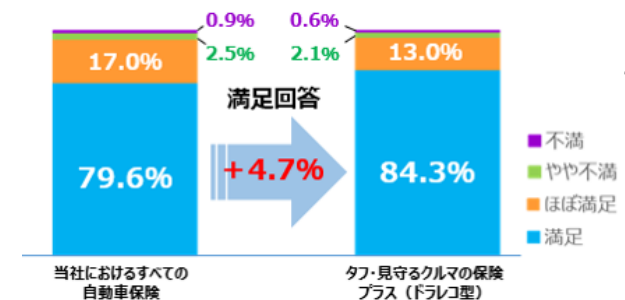
動画のご案内
I'm ZIDAN
テレマティクス損害サービス

<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、P3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、将来お支払い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。
- ◇ 2020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。

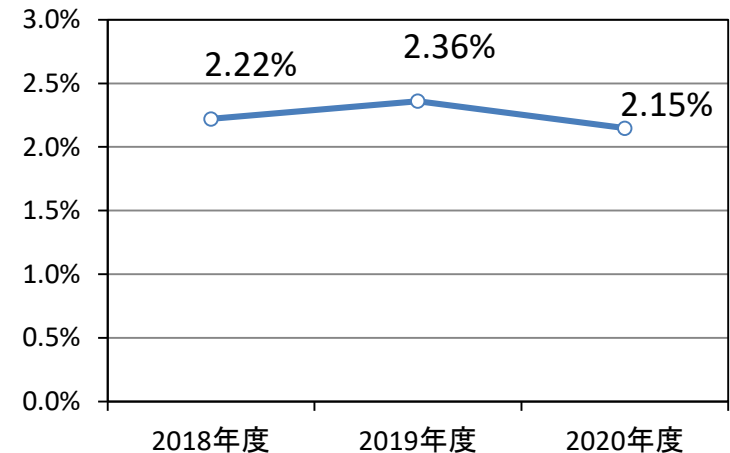
(2) リスク管理の強化

- ◇ 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>

	2018年度	2019年度	2020年度
預貯金等	6%	6%	6%
有価証券	82%	81%	81%
公社債	28%	29%	24%
株式	28%	24%	29%
外国証券	23%	25%	25%
その他	2%	3%	3%
貸付金	7%	8%	7%
土地・建物	5%	6%	5%
運用資産合計	100%	100%	100%
(単位：億円)	29,555	28,721	32,504

<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、および対象の種類を定め、管理しています。
 - ・対象の種類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種類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。
- ◇ 2020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、全社員向けの「コンプライアンスニュース」の発行等により、社員への理解浸透に向けた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。
- ◇ 当社コンタクトセンターは、世界最高峰のコールセンター基準であるHDI国際認定スタンダード七つ星を2020年5月に「日本初」かつ「業界初」で取得。お客さまの声に真摯に向き合った顧客対応サービスは、外部評価機関からも高い評価を得ています。



(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

- ◇ 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) 2020年度の業務改善に向けた取り組み

- ◇ 2020年度は、商品・サービス、事務処理などで総計76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
商品・サービス	聴覚に障がいがあり電話でのやり取りが困難なため、お問合わせ窓口ではサービスの提供を受けられなかった。手話による通訳サービスを提供してほしい。	「事故受付」や「契約に関するお問合わせ」等を行う際、PC・スマートフォンによるテレビ電話を使った「手話・筆談通訳サービス」を開始。
事務処理	生保で契約した際に利用したネット口座振替を活用したい。	2020年10月より、お客さまの利便性向上や口座振替不備発生防止のため、ネット口座振替受付サービスの利用を開始。