



まだ誰も知らない安心を、ともに。



2021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

2022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（代表取締役社長：新納 啓介）は、2021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、当社は「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、2021年度より「CSV×DX」（シーエスバイ バイ ディーエックス）というキーワードのもと、最先端の技術を活用し、お客さま・地域・社会とともにリスクを削減し、社会・地域課題解決を支援する商品・サービスを提供しています。

「CSV×DX」のコンセプトを具現化したテレマティクス自動車保険のラインアップ・サービスの拡充や、ドライブレコーダー等の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、夜間・休日も平日と変わらない事故対応サービスの提供（I'm ZIDAN・It's MORE）等、独自性のある取り組みを進めています。

また、近年被害が拡大しているサイバー攻撃に対するセキュリティ対策を支援する商品、新型コロナウイルスワクチン接種に携わる医療従事者向け傷害保険の販売等、お客さまのニーズにお応えする商品・サービスを開発・提供してきました。

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

※ 2021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月上旬に反映予定です。

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。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DXを通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組めます。



2021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

2022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、2022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 1～方針 9	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いきます。
- ◇ 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。
- ◇ 2021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きました。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98.6%、「保険金お支払に伴うアンケート」が97.1%と高い水準を維持しています。

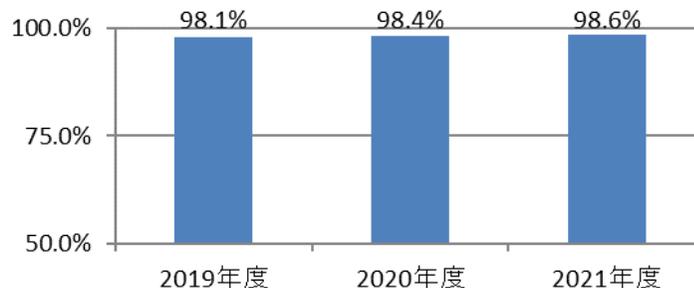
(2) 社員一人ひとりが「全力サポート宣言」を実践するために

- ◇ 「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。
- ◇ 2021年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、96.0%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。
- ◇ 2022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。

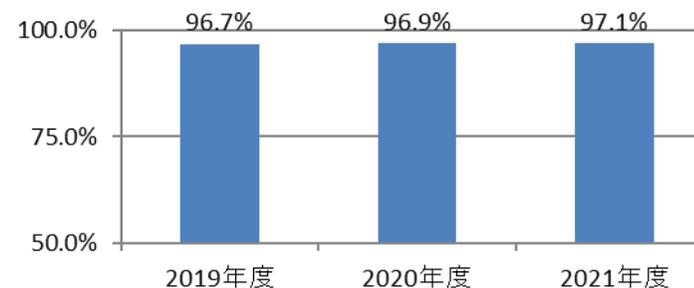


- 宣言 1 **私たちは、迅速にお客さまをお待たせしません**
迅速
- 宣言 2 **私たちは、すべてのお客さまへ親身な対応を行います**
優しい
- 宣言 3 **私たちは、「プロフェッショナルの安心」でお客さまをしっかり支えます**
頼れる

<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



まだ誰も知らない安心を、ともに。

当社は、2021年度より「CSV×DX」(シーエスブイ バイ ディーエックス)というキーワードのもと、最先端の技術を活用し、お客さま・地域・社会とともにリスクを削減し、社会・地域課題解決を支援する商品・サービスを提供しています。

(1) 先進的な技術を活用した商品・サービスの開発・提供

◇ テレマティクス自動車保険のバージョンアップ

CSV×DXのコンセプトを具現化した商品であるテレマティクス自動車保険のラインアップ、サービスの拡充を継続的に実施しています。

○法人のお客さまへも運転挙動保険料反映型商品の提供開始（2022年1月）
個人・法人問わずすべてのお客さまへ運転特性に応じた保険料割引・安全運転アドバイスなど事故の未然防止につながるサービスを提供可能となりました。

○「いつでも通報サービス」の提供（2022年3月）
衝撃が小さく事故検知ができない場合や運転中の急な体調不良などのトラブル時でも、ドライブレコーダーを通じて、お客さまから当社への事故連絡や警察・消防への代理通報をすることが可能となりました。

※「ドライブレコーダーによる事故発生の通知等に関する特約」がセットされた契約が対象

○「タフ・つながるクルマの保険」のバージョンアップ（2022年1月）
安全運転スコアに基づき、継続契約に割引を適用する運転特性割引を導入しました。また、カーボンニュートラル実現への取組みとして、お客さまの関心が高い燃費情報を安全運転診断レポートに追加しました。

◇ 健康経営支援保険の販売（2021年4月）

健康経営の取り組み機運の高まりを受け、CSV×DXのコンセプトのもと、従業員の健康管理を支援する健康経営支援保険を販売しました。
病気・ケガによる休職時の所得補償に加え、アプリや健康経営支援サービスによる従業員の生活習慣病の「予防」という新たな価値を提供し、企業の健康経営、従業員の健康増進双方を支援します。

<テレマティクス自動車保険のラインアップ>

		コネクテッドカーを 所有のお客さま	当社指定のドライブレコーダー をご希望のお客さま	手軽にテレマティクスを 体感したいお客さま
家庭用	NF	タフ・つながるクルマの保険 	タフ・見守るクルマの保険 プラス（ドレコ型） 	タフ・見守るクルマの保険 プラス 
事業用	NF	タビズ事業用自動車総合保険 （つながるプラン） 	タビズ事業用自動車総合保険 （ドレコプラン） 	タビズ事業用自動車総合保険 （プラスSプラン） 
	F	ささえるNAVI 		

<健康増進に有効な健康管理アプリ「M yからだ予想」>



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

(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

- ◇ サイバー保険セキュリティPlus+ の発売（2021年9月）
サイバー攻撃は大企業のみならず中小企業においてもその被害を受けていることから、中小企業のサイバー攻撃への対策の必要性に応じて、新たな価値を提供する商品を発売しました。複数のセキュリティサービス事業者（セキュリティ製品・サービスを提供および販売する企業）との協業により、お客さまのセキュリティ対策を、事故の予防～発生後までシームレスに支援します。
- ◇ 新型コロナワクチン接種に携わる医療従事者向け傷害保険の提供（2021年4月）
新型コロナウイルスのワクチン接種に携わる医師・看護師・薬剤師等の医療従事者を対象とした自治体向けの傷害保険を発売しました。本商品では、自治体の要請に応じてワクチン接種に携わる医療従事者が、会場でのワクチン接種時等の医療行為に従事している間に被ったケガはもとより、新型コロナウイルスに感染したことにより被った後遺症や入院・通院も補償の対象となります。
- ◇ 「自然災害への備え提案運動」(2020年4月～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0.9%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2021年度は19件発信しました。

<上記以外のお客さまのニーズにお応えする新たな商品・サービス>

対応年月	商品名	補償内容
2021年4月	タフビズ業務災害補償保険	「新型コロナウイルス感染症」「外国人労働者」「パワハラ防止法」等、社会情勢の変化や法改正に対応した特約を発売。
2021年7月	ケガの保険S	超高齢化社会の到来に伴い、行方不明時の捜索費用を補償する特約「行方不明時捜索費用補償特約（救済者費用等補償特約）」の提供を開始。あわせて、近年の自然災害などの多発・激甚化するなか、自然災害時などに高齢者の方をサポートすべく、災害発生前の早期対策を促すための異常気象情報等の通知機能やご親族等と安否情報が共有できる機能を備えた「かぞくの災害掲示板」を提供。
2021年8月	企業財産包括保険	企業の脱炭素化の取組みを支援することを目的に、カーボンニュートラルサポート特約を発売。
2021年10月	タフビズ賠償総合保険・ タフビズ建設業総合保険	「自然災害」「新型コロナウイルス感染症」「カスタマーハラスメント」「製品の品質リスク」「サイバー攻撃」など様々なリスクに対応した補償を新設・改定し、CSV×DXをコンセプトにお客さまに安心と安全をシームレスに提供。

(3) サステナビリティを踏まえた商品・サービス

- ◇ ESG経営への取組支援（2022年1月）
テレマ商品の販売領域をノンフリート法人まで拡大したことに伴い、従業員への安全運転を指導するツールとして「法人管理者機能」をリリースしました。
企業規模にかかわらずSDGs取組の開発目標につながるESG経営への取組が加速する中、テレマ商品で提供している各種サービスをご利用いただくことで、企業の事故削減への取組やエコドライブ推進、安全運転管理体制強化などを下支えします。

<企業のESG経営を支援するツール>

1 運転レポート
レポート閲覧によって事故未然防止効果がアップ
事故頻度が約17%減
レポートの閲覧あり
閲覧なし
※「タフ・熟守るクルマの保険プラス（ドラレコ車）」における比較（2020年度）
運転者自ら日々の運転の振り返りに活用

2 車両別・総括版レポート
従業員さまへの走行データに基づく具体的な指導に活用

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

- ◇ 「タフ・クルマの保険」および「タフビズ事業用自動車総合保険」パンフレットにおいて、テレマ商品をお客さまへよりご案内しやすいように、複数あったパンフレットを統合しました。また、テレマ商品がお客さま・地域・社会とともに社会・地域課題解決に資する商品・サービスを提供していることをご理解いただくため、CSV×DXの特設ページを追加しました。
- ◇ お客さまのお車・ニーズに合ったテレマ商品を選択いただけるよう「テレマティクス自動車保険ご案内パンフレット」「事業用テレマティクス自動車保険ご案内パンフレット」ではフローチャートを設置することで、お客さまのニーズに合った最適なテレマ商品へご案内できる構成にしました。また、インタラクティブ動画では動画内でお客さまのニーズに合ったテレマ品をお客さま自身で選択し、各商品の説明を視聴できるようにしました。
- ◇ 実演販売士を起用した動画をリリースしました。安全運転を「楽しむ、得する、見守る」の3つのコンセプトをもとにテレマならではの魅力を平易な言葉で説明しているため、より分かり易く丁寧な提案・募集が可能となりました。
- ◇ 満期日、メッセージ等のお客さまに応じた情報をセットし、パーソナライズ化された動画を配信するシステム「らくっとMovie」の活用により非対面の提案時にも、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・募集を実施しました。
- ◇ 上記の取り組みにより、「保険のご契約に関するアンケート」において、95.9%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。

<募集ツールの一例>

○「タフ・クルマの保険」パンフレット



○「テレマティクス自動車保険ご案内」パンフレット



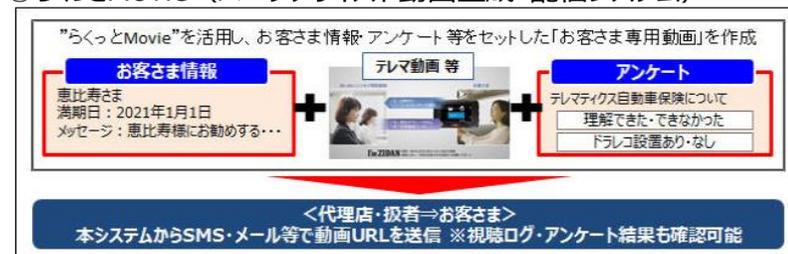
○インタラクティブ動画



○実演販売士起用動画



○らくっとMovie（パーソナライズド動画生成・配信システム）



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/It's MORE）」

- ◇自動車保険における「I'm ZIDAN」並びに、日常で起きるあらゆる万が一を想定した火災・新種・傷害保険における「It's MORE」を提供。住宅修理サービスに関する相談窓口の設置等、サービスを拡充しお客さまの利便性向上、迅速な対応を行っています。
- ◇在宅勤務を活用するなど新型コロナウイルスの影響下においても、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

- ◇電話対応に加え、デジタル（スマホ・PC）によるお客さま対応を行える態勢を整備するため、ご契約者さま専用ページの「事故サポートサービス」を拡充しました※。これにより、事故担当者とのやりとりが可能になるなど、お客さまの利便性が向上しました。
※自動車領域を拡充。火傷新領域については2023年度以降に対応予定
- ◇ロボットによる自動化やペーパーレス化、書類受発送業務等の外部委託による業務スタイルの変革により、業務効率化を実現しています。

(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 ～

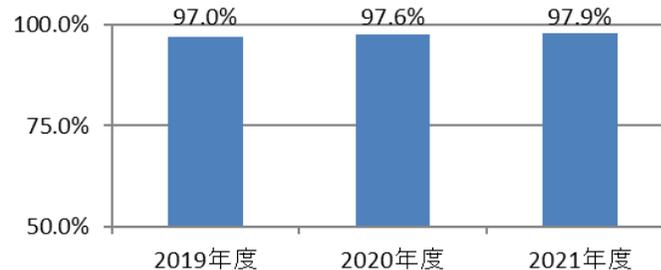
- ◇車載器等が大きな衝撃を検知すると当社からお客さまへ連絡、的確にサポートします。位置情報や速度等の情報が自動で送信され、事故の状況を正確かつスムーズに把握しています。
- ◇テレマティクスデータを活用した事故対応や、AIによる動画解析により、迅速かつ適切な事故解決を実現しています。これらの最先端の事故対応により、多くのお客さまにご満足いただいています。

<「I'm ZIDAN/It's MOREの案内>

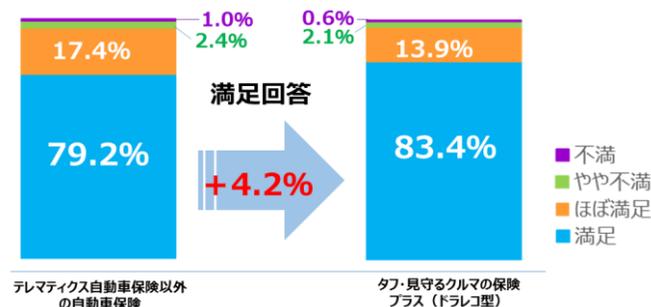


<保険金お支払に伴うアンケート>

- ◇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等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。
- ◇ 2021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。
- ◇ ESG（環境・社会・企業統治）を考慮した投資の取り組みとして、ESG要素の投資判断への組み込みと投資先企業との対話を実践するとともに、収益性を前提として社会課題解決につながるESGテーマ型投資にも取り組んでいます。

(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>

	2019年度	2020年度	2021年度
預貯金等	6%	6%	5%
有価証券	81%	81%	82%
公社債	29%	24%	24%
株式	24%	29%	28%
外国証券	25%	25%	27%
その他	3%	3%	4%
貸付金	8%	7%	8%
土地・建物	6%	5%	5%
運用資産合計	100%	100%	100%
(単位：億円)	28,721	32,504	32,151

<資産運用損益とインカム利回り>



(注) 資産運用損益は損益計算書における「資産運用収益」および「積立保険料等運用益」の合計額から「資産運用費用」を控除した金額

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。
- ◇ 2021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、寄せられた「お客さまの声」の分析にAIを活用し、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、外部評価機関であるHDI※より「電話対応に関する評価」「Webサポート体制に関する評価」でいずれも最高評価である「三つ星」を取得、また、センター運営に関する最高評価である「七つ星認定（国際認定スタンダード）」を取得しており、お客さまの声に真摯に向き合った顧客対応サービスは高い評価を得ています。



※HDI:世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。現在、世界企業上位500社の90%を含む50,000社の会員を擁し、世界に100の支部があります。

(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) 2021年度の業務改善に向けた取り組み

- ◇ 2021年度は、商品・サービス、事務処理などで総計84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	事故を起こすとドライブレコーダーへ自動で連絡がくると聞いていたが、衝突後、一定距離を走行したため、連絡がこなかった。このような場合に連絡する機能が欲しい。	自動発報の基準を満たさない場合でも、ドライブレコーダーを操作するだけで、当社の専用事故受付デスクやヘルプネットに通話できる「いつでも通報サービス」を開始。
各種ツール	個人賠償特約を付帯した傷害保険に加入しているが、自転車事故について補償される証明書が欲しい。	傷害保険で自転車事故補償に特化した付保証明書を新規に提供開始。