



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1

www.aioinissaydowa.co.jp

2022 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

2023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、2022 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、「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、お客さまのニーズにお応えする商品・サービスとして、サプライチェーン全体のサイバー攻撃対策に資する包括的支援メニューや、ペットの治療費の最大 90%を補償するペットと飼い主のための新たな保険の販売等を開発・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

※ 2022 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 6 月中旬に反映予定です。

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。



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まいります。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組みます。



2022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

2023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	- P7
▶ 代理店によるサービスの品質向上	- P8
▶ お客さまに寄り添った事故対応	- P9
▶ お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- P10
▶ お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- P11
▶ お客さまの声を活かした業務改善	- P12

※本資料に記載されている内容は、2023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。
- ◇ 2022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98.7%、「保険金お支払に伴うアンケート」が97.0%と高い水準を維持しています。

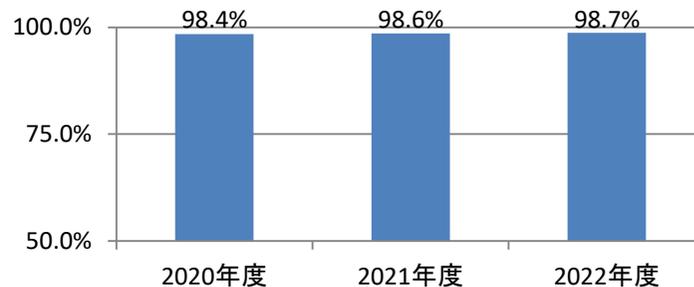
(2) 社員一人ひとりが全力サポート宣言を実践するために

- ◇ 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。
- ◇ 2022年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、95.4%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。
- ◇ 2023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**
- 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**
- 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**

<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、「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。

(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拡充を継続的に実施しています。

○「Telematics Powered by AD」の取組み（2023年1月）

独自のアルゴリズムを活用しドライバーの運転挙動を見える化した安全スコアを、走行データを取得できるデバイス等を持つモビリティサービス事業者やプラットフォームフォーマーに提供することで、広くテレマティクスサービスを普及する「Telematics Powered by AD」の取組みを開始しました。

○当社が福井県・福井県警と取り組んだ「デジタル（テレマティクス技術）を活用した新たな交通安全対策」が、冬のDigi田甲子園※で優勝し、最高位となる内閣総理大臣賞を受賞しました。

※デジタルの活用による地域の個別課題を実際に解決した事例を募集し、最も優れた事例を『内閣総理大臣賞』として表彰する国の取組

◇「タフ・すまいの保険アプリ」の提供（2022年10月）

個人向け火災保険「タフ・すまいの保険」において、災害時の避難準備・避難開始だけでなく、平時の防災・減災や災害発生後の事故報告・保険金請求をサポートする「タフ・すまいの保険アプリ」の提供を開始しました。

◇「DXソリューションパッケージ」の提供（2022年10月）

事故の未然予防や再発防止を実現すべく、防災・減災に資するIoTセンサー等のソリューションと保険商品を組み合わせた「DXソリューションパッケージ」の提供を開始しました。

◇メタバース専用パッケージ保険の提供（2023年2月）

近年急速に利用が拡大する仮想空間の安全・安心な利用・発展の支援を目的に、国内初となるメタバース専用パッケージ保険を株式会社アイデアクラウドと共同開発、発売を開始しました。



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

- ◇ サプライチェーン攻撃対策の包括的支援メニューを提供（2022年6月）
サプライチェーンの強靱化を盛り込んだ経済安全保障推進法案が2022年5月に成立し、サプライチェーン全体のセキュリティレベルの向上・強化は、社会的にも重要な課題と認識されていることから、保険商品・サービスの両面からサプライチェーン全体のサイバー攻撃対策に資する包括的支援メニューの提供を開始しました。
- ◇ 中小企業向け「地震BCP対応補償特約」の発売（2022年10月）
中小企業向け火災保険「タビズ事業活動総合保険」において、地震発生後の事業継続を支援する「地震BCP対応補償特約」の販売を開始しました。
- ◇ ペット向け新商品「ワンにゃんdeきゅん」を発売（2022年10月）
ペットのケガや病気の未然防止につながる獣医師への無料相談サービスや、万一の場合にペットの治療費の最大90%を補償するなど、ペットと飼い主のための新たな保険を発売しました。
- ◇ 団体総合生活補償保険の補償拡充（2022年10月）
「元気で長生きを支える社会」の実現に向けて、八大疾病を発病し診断確定された場合等に一時金をお支払いする「八大疾病一時金補償特約」の販売を開始しました。
- ◇ 孤独死等に係る家主費用負担を軽減する自治体向け保険の提供（2022年12月）
単身高齢者が住宅を借りやすくするため、自治体が家主費用・利益保険の契約者となり、貸借人の孤独死等に係る賃貸人の損害を補償する商品を開発し、全国の自治体への提供を開始しました。
- ◇ 新商品や商品改定をお知らせするニュースリリースを2022年度は23件発信しました。



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

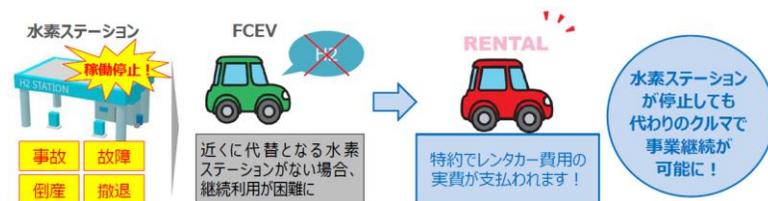
(3) サステナビリティを踏まえた商品・サービスの開発・提供

- ◇ プラスチックの資源循環に取り組む企業向けの保険料の割引制度導入（2022年4月）
2022年4月に施行された「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」に基づき、プラスチックの資源循環に取り組む企業を対象に、一部の賠償責任保険の保険料割引の適用を開始しました。
- ◇ 自然資本・生物多様性の保全・回復に貢献する取組み（2022年6月）
 - ・汚染物質の流出による損害賠償責任および汚染の浄化費用等を補償する「汚染損害拡張補償特約」を発売しました。
 - ・火災等によって罹災した森林の再造林等に関する費用を補償する「再造林等費用補償特約」を発売しました。
- ◇ 災害対策支援保険の発売（2022年8月）
台風や水害、地震などの災害発生時における事業者の社会貢献活動を支援する「災害対策支援保険」を発売しました。
- ◇ 水素自動車向けの専用補償・割引を開発（2022年8月）
水素社会の実現に向け、業界初となる水素自動車専用の自動車保険特約「水素ステーション稼働停止時のレンタカー費用特約」および同特約の契約者向け保険料割引を開発し、発売を開始しました。
- ◇ 「PPA事業者向け保険パッケージ」の提供開始（2022年11月）
再生エネルギーの調達方法の1つとして導入が進む「PPAモデル」の普及促進を目的に、発電設備の損壊リスクだけではなく、損壊に起因する再生可能エネルギーや環境価値の代替調達リスクも補償する「PPA事業者向け保険パッケージ」の提供を開始しました。

<災害対策支援保険の補償イメージ>



<水素ステーション稼働停止時のレンタカー費用特約イメージ>



<PPAモデルの仕組み>



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

- ◇ 23年4月改定「テレマ新規割引」の新設に合わせ、パンフレットの「あなたにおすすめのテレマティクス自動車保険の選び方」ページに、テレマ新規割引の記載を新たに追加しました。パンフレットの各補償・特約の概要ページごとに、右上部へパンフレット別冊のQRコードを掲載することにより、各補償・特約の概要から詳細までをシームレスにご案内することができます。
- ◇ タフビズ事業活動総合保険「地震BCP対応補償特約」について、お客さまに商品内容をわかりやすくご理解いただくための動画を作成しました。
- ◇ タフビズ業災ヘルスケアPlus+の魅力を訴求するための実演販売士を起用した動画をリリースしました。従業員の健康管理の重要性をわかりやすく説明しているため、よりわかりやすく丁寧な提案・募集が可能となりました。
- ◇ 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、96.4%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>

○パンフレット別冊



○「タフビズ事活総」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）



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・扱者への教育・指導および適切な動機づけ

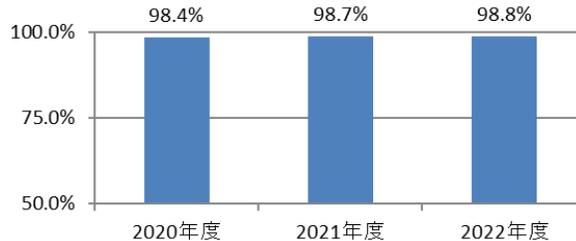
- ◇ お客さまにご満足いただくために代理店・扱者が行うべき行動を「AD品質基準」と定義し、全代理店・扱者を対象とした受講必須研修を毎年実施することで、適切な保険募集の推進を図っています。
- ◇ 上記の「AD品質基準」をより高い水準で達成している代理店・扱者を認定する「代理店品質認定制度」を設け、お客さまから選ばれる高い品質を備えた代理店を認定しています。また、代理店品質認定制度の認定ランクを代理店に支払う手数料に反映させる仕組みも設けています。2022年度は代理店手数料における品質評価の割合を高めることで代理店・扱者のお客さま満足度向上に向けた取り組みを後押ししています。
- ◇ 2022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・扱者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・扱者満足度」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98.8%と、昨年度に引き続き高い水準を維持しています。

<保険のご契約に関するアンケート>

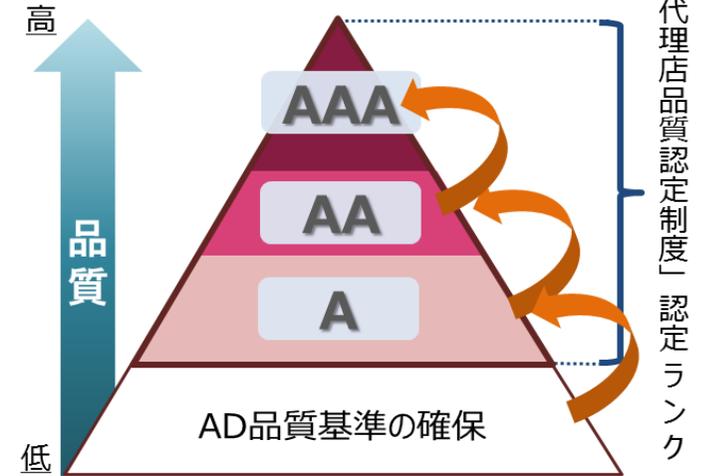
回答数

2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
約40万件	約46万件	約48万件	約47万件

代理店・扱者満足度
(満足・どちらかといえば満足の合計)

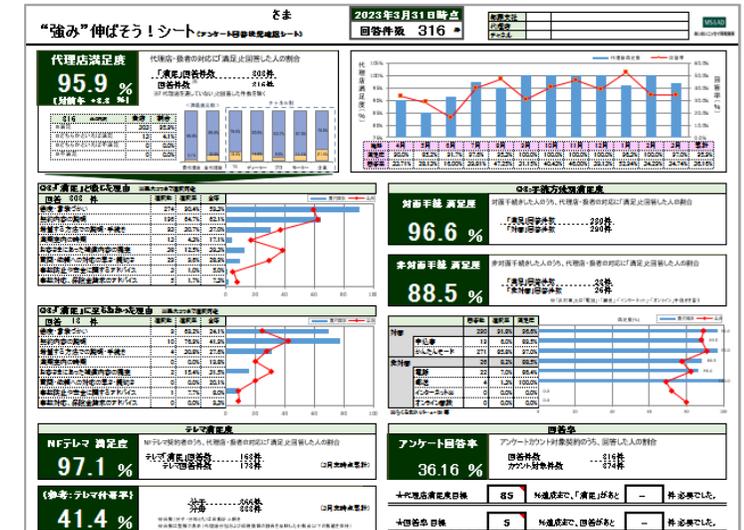


<代理店品質の全体像>



<アンケート結果の活用>

○営業店や代理店・扱者単位で結果を一覧表示できるツール



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) 満足を超える“快適”の提供に向けた事故対応サービスの実現

◇ 満足を超える“快適”の提供に向けた事故対応サービスの実現のため、お客さまの声を幅広く伺いするとともに、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。コロナ禍からの社会活動の回復による入電増加にも迅速な対応を行っています。
- ◇ 在宅勤務でも出勤時と同水準の業務を遂行できるようにするなど、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

- ◇ 多様なお客さまニーズに応えるため、ご契約者さま専用ページの「事故サポートサービス」※やチャット・動画（Your Movie）等電話以外のコミュニケーションツールを活用推進し、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しています。
※自動車保険領域を拡充。火災・新種・傷害保険領域については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ビジネススタイル変革により、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 ～

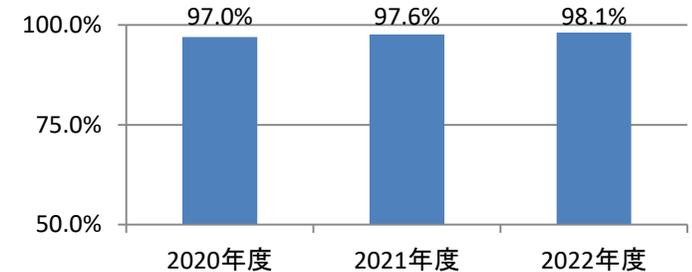
- ◇ 車載器等が大きな衝撃を検知すると当社からお客さまへ連絡、的確にサポートします。また、いつでも通報サービス※では、安心感と適切な対応をお客さまへ提供しています。
※通信型ドライブレコーダーで衝撃が小さく事故検知できない場合でも手動で通報が可能なサービス
- ◇ テレマティクスデータを活用した事故対応により、迅速かつ適切な事故解決を実現しています。これらの最先端の事故対応により、多くのお客さまにご満足いただいています。

<「I'm ZIDAN/It's MOREの案内>

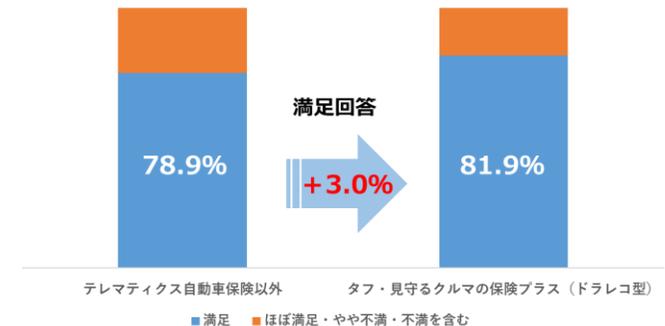


<保険金お支払に伴うアンケート>

- ◇ 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、安定的な収益獲得を目指すと同時に将来お支払いする保険金等に対応する十分な資産の確保に努めています。
- ◇ 2022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。
- ◇ 投資判断には財務情報に加えてESG（環境・社会・企業統治）要素など非財務情報も組み込むとともに、収益性を前提として社会課題解決につながる資産への投資にも取り組みました。また、中長期的な視点で投資先企業の企業価値向上や毀損防止に努めるとともに、持続的成長を促す観点から、ESG課題への対応や成長戦略等に関して、投資先企業と積極的に対話しました。

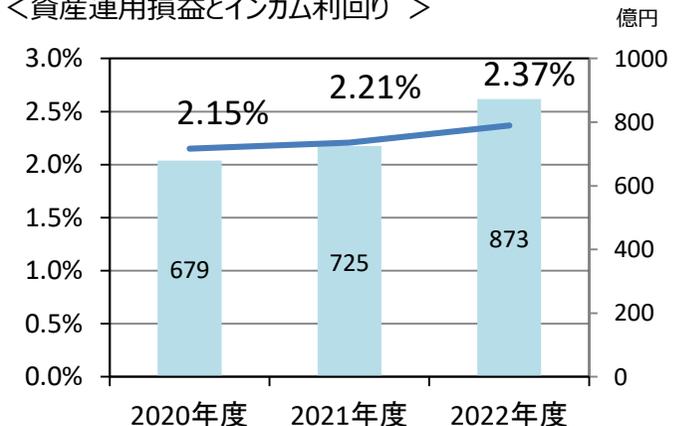
(2) リスク管理の強化

- ◇ 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>

	2020年度	2021年度	2022年度
預貯金等	6%	5%	7%
有価証券	81%	82%	79%
公社債	24%	24%	21%
株式	29%	28%	27%
外国証券	25%	27%	28%
その他	3%	4%	3%
貸付金	7%	8%	8%
土地・建物	5%	5%	5%
運用資産合計	100%	100%	100%
(単位：億円)	32,504	32,151	31,978

<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。
- ◇ 2022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を実施し、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。AIも活用し、お客さまの声を起点とした効率的かつスピーディな業務改善を追求しています。
 - ◇ 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) 2022年度の業務改善に向けた取り組み

- ◇ 2022年度は、商品・サービス、事務処理などで総計65件※の改善を実現しました。
- ※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

<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	事故誘発の危険があるから走行中はドラレコに映像は表示されないとのことだが、映像が見えないので正しい方向を向いて録画されているか不安だ。	ドライブレコーダーが初期設定時と異なる角度に取付けられている場合、ドライブレコーダーがそれを検知し、アラートでお知らせするサービスの提供を開始しました。