



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**自動車修理工場のサービス品質可視化・ESG 経営推進に向けた取り組みを開始
～当社取引先修理工場に対し「自動車修理“見える化”」認定制度の取得を推奨～**

2024年5月10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、一般社団法人日本自動車車体補修協会（代表理事：吉野 一、以下、JARWA）が2024年7月1日より立ち上げる、自動車修理工場におけるサービス品質に関する「自動車修理“見える化”」認定制度の取得推奨を、全国の当社取引先修理工場に対し実施します。

当社は、自動車修理工場の品質向上・透明性確保に向けた取り組みを支援し、事故に遭われたお客さまが安心して修理先を選択できる環境の構築を目指します。

1. 背景

大手中古車販売会社による不適切な保険金請求が明らかになったことを踏まえ、当社では事故に遭われたお客さまが安心してお車を修理工場に入庫できる態勢を再構築するため、「透明性確保」「不正防止」「修理の高度化」の実現に向け、関連事業者とともにサービス品質向上に取り組んでいます。

その一環として当社は、サービス品質の“見える化”を実現するべく、各行政機関・関連団体・自動車メーカー・アフターマーケット業界と関係を有し、自動車の環境・安全性能維持への貢献を活動目的とするJARWAと共同で、「自動車修理“見える化”」認定制度^{*1}を構築しました。

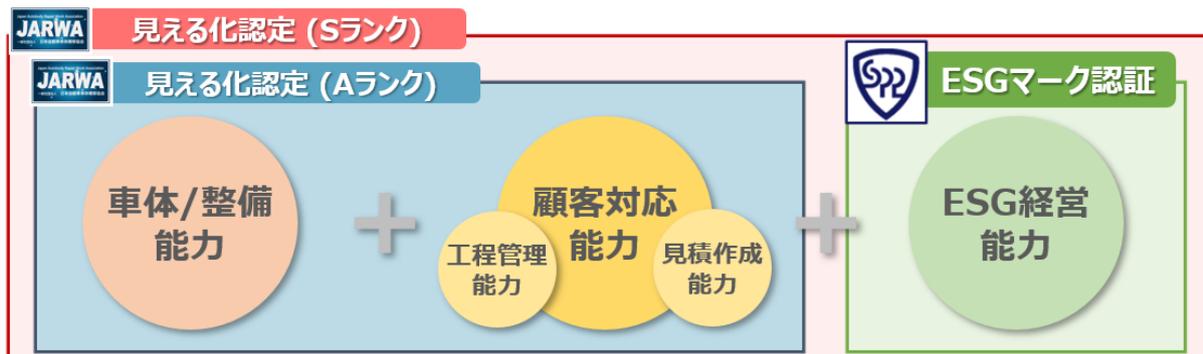
※1 JARWA「自動車修理“見える化”」認定制度 ニュースリリース：

https://jarwa.or.jp/info/upload/187/ninntei_20240510.pdf

2. JARWA「自動車修理“見える化”」認定制度について

「自動車修理“見える化”」認定制度は、車体整備事業者によるサービス品質を決定づける「車体／整備能力」、「顧客対応能力」、「ESG経営能力」の3つを審査し、一定の基準を満たした事業者を認定・公開する制度です。自動車修理工場が有する設備・技術面の能力をベースに、昨今必要とされているESG経営能力についても網羅する^{*2}認定制度の構築は新たな取り組みとなります。

※2 ESG経営能力に関しては、一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会が2024年6月より発行する「ESGマーク認証制度」と連携して展開 ホームページ：<https://www.sp2.or.jp/esgmark/>



- ・お客さまの安心・安全の基本となる「修理品質」確保への取り組み
- ・お客さまに向けた修理可能メーカーや車種の「客観視」への取り組み

- ・お客さま満足度を高める「サービス品質」確保
- ・お客さま不利益を抑止する「不正行為の早期発見」
- ・お客さまの納得感を高める「修理スケジュール・修理内容・修理金額・工程」などの透明性の確保

- ・お客さまの工場選択の重要な指標となる「ESG経営」への取り組み

ESGマーク認証は、知見を持つ別団体が運営・付与**一般社団法人 中小企業個人情報セキュリティ推進協会 (SP2)**

※SP2は2021年より「DXマーク認証」を展開しており、約500社の企業が取得、拡大中

中小企業が今後目指すべき「ESG経営」を推し進めるべく、E・S・Gそれぞれで備えるべき項目を定め、認証する制度

3. 当社としての活用方法

当社は、事故に遭われたお客さまが修理先を選択できる当社の修理工場ネットワークをはじめとした取引先に対し、セミナー等を通じ、自動車修理“見える化”認定制度の取得推奨に取り組みます。

本制度を推奨することで、自動車修理工場の品質向上・透明性確保に向けた取り組みを支援し、お客さまサービスの向上に寄与していきます。

また、全国の中小・小規模企業に ESG 経営を取り入れた可視化経営の伴走型支援を行っている株式会社フォーバル（代表取締役社長：中島 将典）^{※3}とともに、ESG 経営の態勢構築にも寄与する本制度を両社の取引・支援先修理工場に展開することで、自動車修理・整備業界全体の持続的な発展を目指します。

※3 フォーバル ニュースリリース：https://www.forval.co.jp/pdf/msad_forval_esg_20240510.pdf

4. 今後の展開

当社は、本制度の取得推奨を通じて、今後もお客さまに安全・安心なカーライフをご提供できる環境を構築していきます。

※参考 国土交通省発信「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」：

<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001734259.pdf>

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。

