News Release



〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1 www.aioinissaydowa.co.jp



2018 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

2019年5月30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、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、2017年6月に「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」(以下、当取組内容)を公表しています。

また、当方針は、消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿ったものになっており、本日、消費者庁に自主宣言の申請を行いました。

今般、当方針の2018年度の取組結果を、『「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について』としてまとめました。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ます。

当社は、24 時間 365 日、平日同等の事故対応サービスの提供(「I'm ZIDAN」)、最先端のテレマティクス技術を活用した自動車保険(「タフ・つながるクルマの保険」・「タフ・見守るクルマの保険」)の販売等、独自性のある取り組みを進めているところです。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まいります。

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。





2018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

2019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組み	- p4
代理店によるサービスの品質向上	- p5
お客さまに寄り添った事故対応	- p6
お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- p7
お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- p8
お客さまの声を活かした業務改善	- p9

[※]本資料に記載されている内容は、2019年3月末現在の状況となっております。

[※]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、 弊社代理店・扱者、または弊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。
- ◇ 2018年度は、当社にお寄せいただいた「お客さまの声」を、当社が提供する商品・サービス等の改善につなげる取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1.7ポイント、「保険金お支払に伴うアンケート」が1.1ポイント向上しました。

(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組みを進めています。
- ◇ 2018年度に全社員を対象として行ったアンケートでは、94.2%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。
- ◇ 2019年度も引き続き、お寄せいただいた「お客さまの声」を大切にし、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まいります。

(3) 消費者志向自主宣言

◇ 本方針は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」にも沿っています。当社はお客さまの視点に立ち、消費者志向経営に真摯に取り組んでまいります。

全力質量

宣言 1 私たちは、

⑥ 迅 速 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

⑥ 優∪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

物 頼れる 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

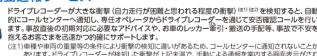
(1) 最先端の技術を活用した商品・サービスの開発・提供

◇2018年1月に販売を開始した最新のテレマティクス技術による、安全運転支援アラートや事故緊急自動通報サービス等の機能を備えたタフ見守るクルマの保険は、2019年1月より、お客さまニーズの高いドラレコ機能を追加した商品をラインアップに追加し、2019年3月末までに販売件数6.2万件を突破しました。

<衝撃検知時にはドライブレコーダーを通じて通話が可能>



事故緊急自動通報サービス



「計算権・専門の重量等の条件により調査・終決した後輩がよめ、ホールセンターにあるこれをいことがあります。ドライプレコーダーが検知した後輩が上記未満で、手動による通報を案内する画面表示がされる場合は、ドライプレコーダーの緊急通報ボタンを押してご連絡ください(事故映像がある場合は当社に自動的に送信されます)。衝撃が小さく画面表示がされない場合は、緊急通報ボタンはご利用いただけません。お手数ですがお電話で代理店・扱者またはあいおいニッセイ同和損保あんしんサポートセンター(0120-024-024)に事故発生をご連絡ください。

(注2)事故以外による衝撃を検知した場合にもコールセンターに通知され、安否確認コールがされることがあります

◇2018年4月に発売のトヨタのコネクティッドカー向けテレマティクス自動 車保険「タフ・つながるクルマの保険」は、2019年3月末までに販売 件数9千件を超えました。

同商品は「安全運転のインセンティブ(割引)」と「安全・安心の サービス」の提供により、交通事故を未然に防ぐという商品コンセプト が高く評価され、2018年度グッドデザイン賞を受賞しました。

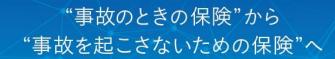


GOOD DESIGN AWARD 2018年度受賞

(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

- ◇ 新商品や商品改定をお知らせするニュースリリースを2018年度は23件発信しました。
- ◇ お客さまの自然災害への関心の高まりに応えるべく、水災・家財の補償、地震保険の必要性を分かりやすくお伝えするマンガ型冊子の提供を開始しました。「水災・地震への備え提案運動」(2018年9月から実施)との相乗効果で、地震保険をセットしたご契約は前年比2.0%、「タフ・住まいの保険」の新規ご契約件数は前年比9.1%増加しました。

<最先端の技術を活用したテレマティクス自動車保険>



これまでの保険の役割は、事故にあわれたお客さまに補償をお届けすることでした。 これからは最新のテレマティクス技術を活用し、 安全運転につながるサービスもご提供します。







安全運転をサポート

事故時の安心対応

大切な家族を見守る

<マンガ型冊子(マンガで知っトク! 火災保険)>







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組み

- ◇「保険のご契約に関するアンケート」において、97.5%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。2019年1月より発売開始したタフ・見守るクルマの保険(ドラレコ型)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。
- ◇ お客さまに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、自動車保険において、タブレットを活用した契約手続きを推進するとともに、自動車保険以外の種目についても、同様の契約手続きシステムの構築を行っています。

<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





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記載





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

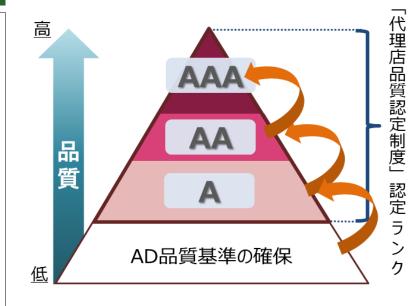
(1) 代理店への教育・指導および適切な動機づけ

- ◇ 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。
- ◇ 2016年度以降、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、認定のランクを代理店に支払う手数料に反映させることで、代理店の品質向上に対する動機づけを行なっています。また、2019年度が評価期間となる「代理店品質認定制度」は、新たに「保険のご契約に関するアンケート」を評価に導入するなど、品質向上の取組みがよりお客さまの満足につながる制度へと改定しています。
- ◇ 2018年度は代理店品質向上に向け、当社・代理店が一体となって取り組んだ結果、「代理店品質認定制度」における認定代理店の割合は3.4%上昇しました。

代理店品質認定制度	2016年度	2017年度	2018年度
認定ランクA以上 代理店の割合	56.5%	67.4%	70.8%

◇「保険のご契約に関するアンケート」における「代理店満足度」についても、98.0%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。

<代理店品質の全体像>



<保険のご契約に関するアンケート> 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

◇『全力サポート宣言』の実践を通じ、お客さまに寄り添った事故対応の意識醸成に取り組んだ結果、「保険金お支払に伴うアンケート」における「総合満足度」は1.1ポイント、「事故担当者満足度」は1.3ポイント向上しました。

(2) 「24時間365日事故対応サービス(I'm ZIDAN)」

- ◇ 自動車事故の66.5%が夜間・休日に発生していることに着目し、従来から行ってきた事故の受付や相談に留まらず、相手方とのやり取りや示談交渉まで、夜間・休日も営業時間内と変わらない、当社ならではの事故対応サービスを行っています。
- ◇ お客さま一人ひとりのニーズにしっかりと寄り添い、お待たせすることなく安心をお届けすること を目指しており、対応品質の向上に取り組んでいます。

(3) 保険金を適時・適切にお支払するための態勢整備

- ◇ 適時・適切な保険金のお支払に向け、担当者への教育等の人財育成、システムの構築、 事後的なチェックの強化等、態勢整備を不断に進めています。
- ◇「自然災害対策プロジェクト」を新設し、大規模自然災害発生時でも平時と同等のサービスを実現するためのお支払態勢を整備しています。
- ◇ 最先端のテレマティクス技術を活用した新たな損害調査システムを導入し、お客さまに安 心を提供できる態勢を整備しています。

<「24時間365日事故対応サービス(I'm ZIDAN)」の案内>







<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)



<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)



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。
- ◇加えて、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。
- ◇ 2018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、運用収益の拡大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。

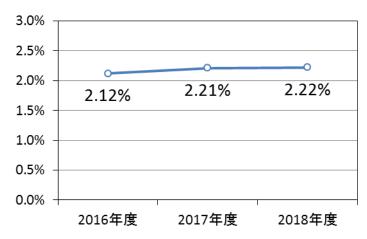
(2) リスク管理の強化

◇ 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>

		2016年度	2017年度	2018年度
預貯金等		6 %	5 %	6%
有価証券		82%	83%	82%
	公社債	31%	30%	28%
	株式	27%	30%	28%
	外国証券	23%	22%	23%
	その他	2%	2%	2%
貸付金		7%	6%	7%
土地·建物		5%	5%	5%
運用資産		100%	100%	100%
合計 (単位:億円)		31,412	31,240	29,555

<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。
- ◇ 2018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に実施し、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

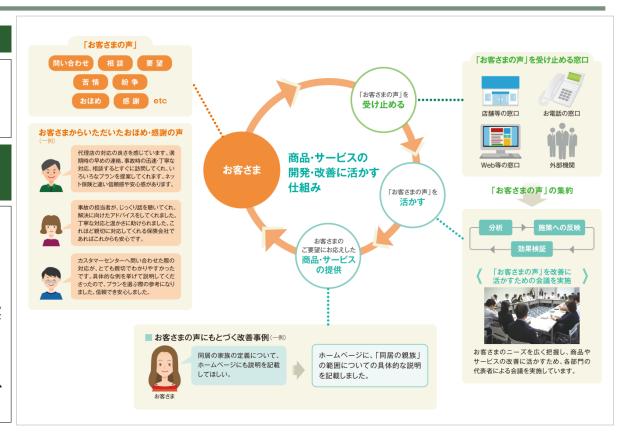
(1) お客さまの声に真摯に耳を傾ける取組み

◇「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組みを積 極的に行なっています。

(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

- ◇引き続き、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・取締役会においても協議を行い、各取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。



く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・	タフ・見守るクルマの保険(ドラレコ型)において、事故時にドラレコの電源がオフとなったため、安否確認コールがされなかった。	ドラレコの電源がオフになった場合は、専用サイトに登録された緊急連絡先に連絡しますが、緊急連絡先が未登録であっても、保険契約上の記名被保険者の携帯電話へご連絡を差し上げる運営を開始しました。		
サービス	ワンデーサポーターの契約申込画面について、補償開始日時の表記がわかりづらく、誤った日時を選択して契約してしまった。	契約申込画面の補償開始日時の表記文言を見直し、「本日ただちに」 「別の日時」から選択いただくよう改定しました。		
保険証券 自動車保険証券を見ても、事故にあった際の連絡先がすぐに わからない。連絡先を保険証券にわかりやすく記載してほしい。		2019年1月以降始期契約の保険証券のレイアウトを大幅に変更し、「事故の連絡先」を赤枠で囲む対応を実施しました。		