



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

2023 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

2024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、2023 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。

1. 背景

当社は、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」を定め、「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。また、当社は消費者庁が推進する「消費者志向経営」に賛同しており、「消費者志向自主宣言」としても本取り組みを公表しています。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」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、継続的に把握できる観点で作成しているものです。

なお、当社は2023 年 12 月に金融庁より受領した、保険料調整行為に関する業務改善命令を踏まえ、改めてお客さま第一の業務運営に立ち返り、企業文化を含めて「生まれ変わる」ことを目指し、信頼回復に向けた再発防止策・改善策に、全社員が一丸となり取り組んでいます。

2. 概要

当社は、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する「CSV×DX」を経営の軸としています。

「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・休日で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、孤独死の減少および単身高齢者世帯の安定的な住宅確保に向け、業界で初めて、孤独死の予兆等を検知するセンサーを設置することで保険料を割り引く保険商品等を提供しています。

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

※ 2023 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 2024 年 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。



2023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
～真にお客さま本位の会社に生まれ変わるために～

2024年5月

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

お客さまに選ばれつつける会社へ、私たちは変わります

日頃よりあいおいニッセイ同和損害保険をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

2024年元日に発生した石川県能登地方を震源とする地震により亡くなられた方のご冥福をお祈りするとともに、被害を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

皆さまの一日も早い生活再建を支援すべく、全社一丸となって対応し、損害保険会社としての使命と責任を果たしてまいります。

また、このたびの保険料調整行為、ならびにビッグモーター社による保険金の不正請求につきまして、お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

保険料調整行為において金融庁から受領した業務改善命令を重く受け止め、改めて問題および課題を考察し、それらを踏まえて、目指す姿を検討し、再発防止策・改善策を策定しました。

弊社としては、「ミッション・ビジョン・バリュー」に今一度立ち返り、企業文化を含めて「生まれ変わる」ことを目指します。

また、代理店・扱者とともにお客さまに向き合い、お客さまや社会からの期待に応える活動を徹底的に実践する「CSV×DX」を推進します。

さらに、2024年4月からの「中期経営計画 第2ステージ計画（2024～2025年度）」においても、「CSV×DX」を基本戦略とし、信頼回復を実現していくため、全社員が一丸となり、取り組んでまいります。

今後とも、一層のお引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

保険料等の調整行為事案における行政処分について

(1) 事案と行政処分の内容

- ◇ 当社は、法人向け保険の入札事案における保険料調整行為（以下、保険料調整行為）に関し、2023年12月26日金融庁より下記内容の業務改善命令を受領しました。お客さまをはじめ、ご関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めてお詫び申し上げます。
- ◇ 金融庁からの指摘（問題の真因）
- ① 独占禁止法等抵触等リスクが発現しやすい環境であったことに加え、こうした環境を踏まえた対応を経営陣が十分に検討しなかったこと
 - ② 営業部門が、更改契約のシェアや幹事社の維持を求められたことで、リスクに応じた適正な保険料を提示することが困難になる中、ボトムラインの改善（保険料の値上げや補償内容の縮小等）も求められたため、不適切行為等を行う必要性が高まったこと
 - ③ 営業担当者をはじめとする社内関係者及び代理店に対し、独占禁止法等に関する十分な教育・監督を行ってこなかったリスク認識の甘さ
 - ④ 違法又は不適切と認識しながらも、自社の都合を優先し不適切行為等に及んだ営業部門、それらを認識できなかったコンプライアンス部門及びリスク管理部門、内部監査部門の下で醸成された、コンプライアンス・顧客保護を軽視する企業文化

(2) 業務改善命令の内容と改善計画の主な取組み

- ◇ 以下の対策を講じ、定着状況を確認します。また、その結果を踏まえて、追加対策を検討します。

適正な競争環境の構築

- ・商慣習（政策株式保有、本業支援、出向）の見直し
- ・代理店の保険募集にかかる役割明確化

適正な営業推進態勢/ 保険引受態勢の確立

- ・営業部門方針/営業店評価の見直し
- ・保険商品の採算管理

適切な法令等遵守 態勢の確立

- ・経営陣の意識改革
- ・3線管理態勢の見直し、強化
- ・社員・代理店に対する十分な教育や適切な監督態勢の構築

健全な組織風土の醸成

- ・経営陣の企業風土改革への決意を社員へ浸透させるための取組みを強化
- ・人事評価制度の見直し
- ・役職員へのアンケート調査

経営管理態勢の 抜本的な強化

- ・取締役会、監査役を中心とした経営陣に対する牽制機能
- ・改善計画の各取組みを推進する委員会の新設

2023年度 取組結果

目次

「お客さま第一の業務運営に関する方針」	- P5
〔取組結果〕	
▶ お客さま第一の業務運営	- P6
▶ お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供	- P7
▶ 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	- P10
▶ 代理店によるサービスの品質向上	- P11
▶ お客さまに寄り添った事故対応	- P12
▶ お客さまからお預かりした保険料の安全な運用	- P13
▶ お客さまの利益を不当に害さない適切な業務運営	- P14
▶ お客さまの声を活かした業務改善	- P15

※本資料に記載されている内容は、2024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。
- ◇ 当社ではより多くの「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。2023年度の「総合満足度」は右記のとおり「保険のご契約に関するアンケート」が98.8%、「保険金お支払に伴うアンケート」が97.1%です。

(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

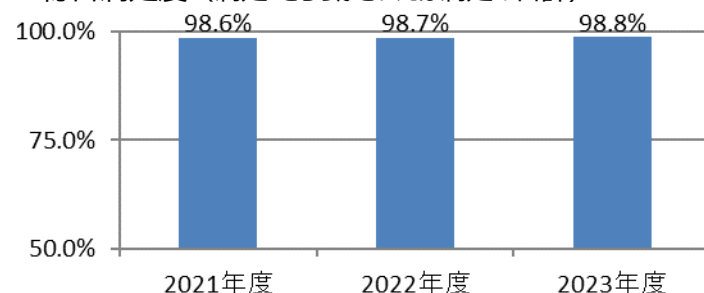
- ◇ 全力サポート宣言の更なる浸透・徹底および実践に向けて、研修や職場論議、社員アンケートを実施し、全社員が「お客さま第一の業務運営に関する方針」について理解を深める取り組みを進めています。
- ◇ 2024年度も引き続き、お寄せいただいた「お客さまの声」を大切に、改善に活かしていくことを通じて、「お客さま第一の業務運営」（＝全力サポート宣言）の浸透・徹底を図り、お客さまから「信頼され選ばれる会社」の実現に取り組んでいきます。



- 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」で頼れるお客さまをしっかりと支えます**

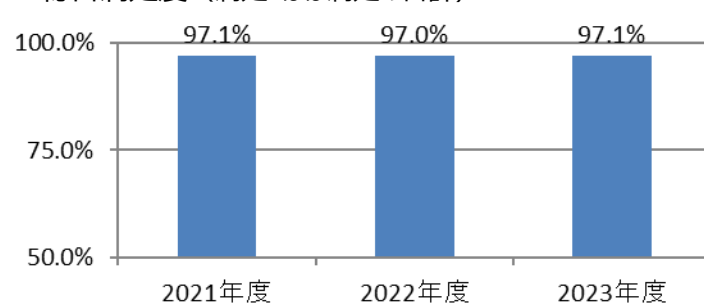
＜保険のご契約に関するアンケート＞

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. 「お客さまニーズに応える商品・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。

○スマートフォン単体で運転特性情報を取得する「タフ・見守るクルマの保険 Next」を発売（2024年1月）
株式会社ナビタイムジャパンのカーナビ機能を実装した専用アプリを活用し、スマートフォン単体で運転特性情報を取得する商品です。最新のカーナビ機能に加え、安全運転支援アラートや、万が一事故に遭われた際のテレマティクス損害サービス等、高付加価値なサービスを提供しています。



○トヨタコネクティッドカー向けサービス「My TOYOTA+」利用者へ当社テレマティクス自動車保険加入時の割引制度を導入（2023年11月）
トヨタ自動車株式会社のコネクティッドカー向けサービス「My TOYOTA+」利用者に対し、当社テレマ加入時の保険料を最大8%割引く制度を、2024年4月以降保険始期契約分から導入しています。

◇企業の防災・減災を支援する「DXソリューションパッケージ」の本格展開を開始（2024年1月）

企業の事故を予防・低減し、サステナブルな事業環境の構築を支援するために、事故の未然防止や損害の極小化に有効なソリューションと補償をセットで提供する「DXソリューションパッケージ」のラインアップを大幅に拡充し、2024年1月から提供を開始しました。



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

◇タフビズ業災ヘルスケアPlus+の発売開始（2023年4月）

業務外の疾病も補償する「タフビズ業務災害補償保険」を発売開始しました。特に中小企業においては、人財確保・健康増進等の課題はESG経営・SDGsに直結しており、業務外疾病補償とヘルスケアサービスを掛け合わせた商品を提供することにより、社会課題の解決も後押しします。

◇単身高齢者世帯への見守りセンサー導入で保険料を割引（2023年12月）

孤独死の減少および単身高齢者世帯の安定的な住宅確保に向け、業界で初めて、孤独死の予兆等を検知するセンサー（「みまもりヤモリ」）を設置することで保険料を割引く保険商品を開発し、提供を開始しました。

◇事業者の漏水事故防止対策を後押しする「漏水事故再発防止費用補償特約」の提供を開始（2024年1月）

事業者向け新種保険「施設所有（管理）者賠償責任保険」において、漏水事故防止対策に関する費用を補償する「漏水事故再発防止費用補償特約」を提供しました。

◇生成AIのリスクを補償する「生成AI専用保険」の提供開始（2024年3月）

近年急速に利用が拡大している生成AIの安全・安心な導入・活用の促進、ならびに導入に際して企業が抱える不安を払拭することを目的に、国内初となる「生成AI専用保険」の提供を開始しました。

生成AIの利用により、知的財産権の侵害や情報漏洩等が発生した際に、企業が負担する様々な費用を補償する商品です。

また、Archaicが提供するコンサルティングサービスをパッケージで提供することで、事故の未然防止や事故後の早期回復の機能を加え、企業の安全・安心な生成AIの利用を支援します。

◇新商品や商品改定をお知らせするニュースリリースを2023年度は24件発信しました。

＜単身高齢者世帯への見守りセンサー導入イメージ＞

① 見守りヤモリを設置



② センサーで異常を検知

センサーで異常を検知した場合、
管理会社へアラートを発報



③ 管理会社が駆けつけ（安否確認）



- ✓ 孤独死自体の減少（事故の未然防止）
- ✓ 孤独死の早期発見（迅速な回復）
- ✓ 原状回復費等の軽減（損害の極小化）

＜「生成AI専用保険」イメージ＞

未然防止	補償	回復支援
生成AI利用時の ガバナンス体制構築支援 archaic インプットデータを 確認・管理する体制 生成物を事前チェックしてから 展開する体制	生成AI利用時の 各種リスクへの補償 MS&AD あいおいニッセイ同和損保 知的財産権侵害 情報漏洩 ハルシネーション	事故発生後の 対応支援コンサルティング の提供 ※今後サービス構築予定

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

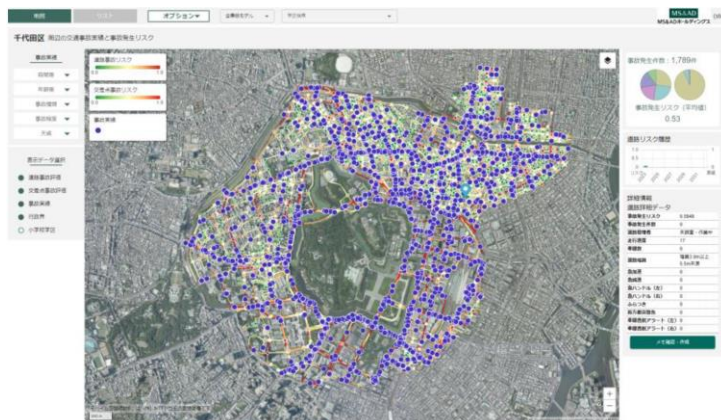
方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

(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

◇「事故発生リスクAIアセスメント」全国版の販売を開始（2023年9月）

交通事故発生箇所だけでなく、未発生箇所のリスクが可視化でき、事故の未然防止に役立つ「事故発生リスクAIアセスメント」全国版を、全国の自治体および事業者向けに販売を開始しました。

＜「事故発生リスクAIアセスメント」可視化イメージ＞



◇「MS&ADサイバーリスクファインダー」の提供開始（2024年3月）

中小企業向けサイバーリスク診断サービス「MS&ADサイバーリスクファインダー」を開発し、補償前後のリスクソリューションのラインアップの1つとして提供を開始しました。日本の中小企業が抱えるサイバーリスクへの対策が十分でないという課題を解決します。

◇被害予測・防災アプリcmapに地域の日常リスクを表示・投稿する機能を追加（2023年9月）

自然災害発生時の被災建物予測棟数や災害関連SNS情報（AIの活用などによりフェイクを除去済）をリアルタイムに提供しているcmapアプリに、災害に加え事故や事件などのSNS情報も表示する「地域のリスク」マップを実装しました。

＜cmap アプリ上の表示イメージ＞



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

◇お客さまと地域・社会双方に「安心の循環」を生み出すというテレマティクス自動車保険の本質的な価値をご理解いただくため、「SAFE TOWN DRIVE」としてテレマティクス自動車保険のパンフレットでわかりやすく説明しています。また、テレマティクス自動車保険を加入前から体感できる、新コンテンツ「Telematics Town (Webサイト)」をリリースしました。新商品「タフ・見守るクルマの保険N e x T」の特徴やおすすめポイント等とあわせて、視覚的にわかりやすいパンフレット等に改善しました。

◇DXソリューションパッケージについて、お客さまに事故の未然防止や損害の極小化に有効な最先端のソリューションと補償をわかりやすくご理解いただくため、コンセプトやリスクに対するソリューションの特徴、お勧めする保険商品まで一気通貫で説明可能なデジタルパンフレット等を作成しました。

◇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、プラスS、NexT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、96.6%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。

＜募集ツールの一例＞

○テレマティクス自動車保険パンフレット



○DXソリューションパッケージ デジタルパンフレット



○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

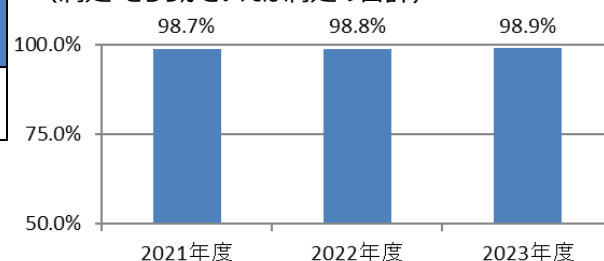
- ◇ お客さまにご満足いただくために代理店・扱者が行うべき行動を「AD品質基準」と定義し、全代理店・扱者を対象とした受講必須研修を毎年実施することで、適切な保険募集の推進を図っています。
- ◇ 上記の「AD品質基準」をより高い水準で達成している代理店・扱者を認定する「代理店品質認定制度」を設け、お客さまから選ばれる高い品質を備えた代理店を認定しています。また、代理店品質認定制度の認定ランクを代理店に支払う手数料に反映させる仕組みも設けています。2023年度は代理店手数料における品質評価の割合を高めることで代理店・扱者のお客さま満足度向上に向けた取り組みを後押ししています。
- ◇ 「保険の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98.9%となっています。

＜保険のご契約に関するアンケート＞

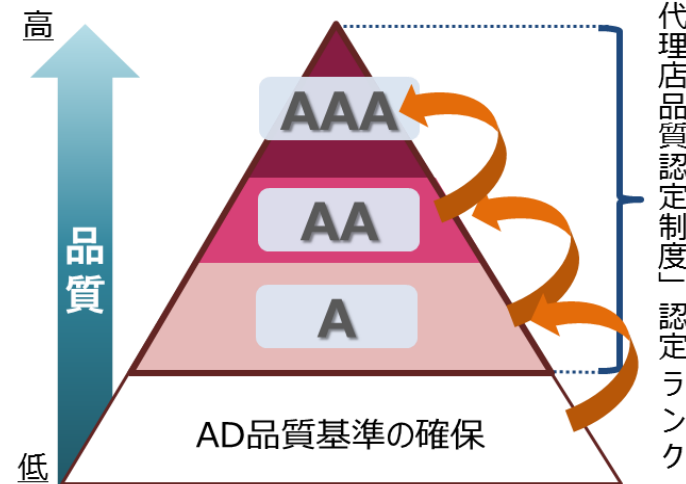
回答数

2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
約46万件	約48万件	約47万件	約44万件

代理店・扱者満足度
（満足・どちらかといえば満足の合計）

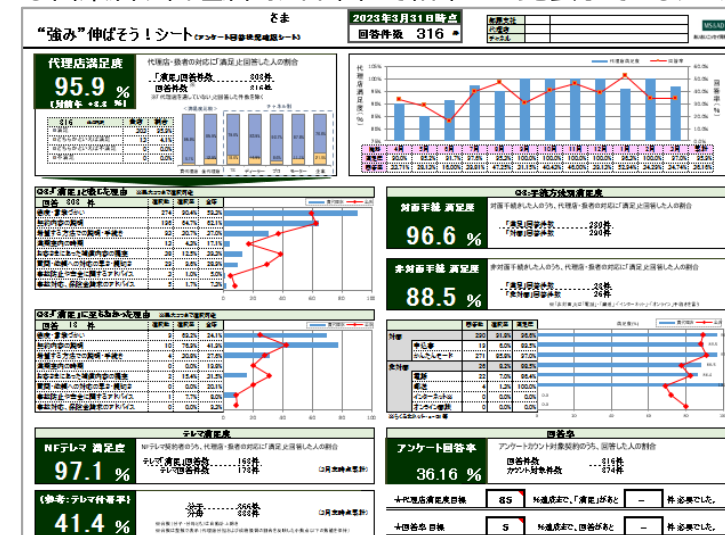


＜代理店品質の全体像＞



＜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) お客さま本位の損害サービスの実現

- ◇ お客さま本位の損害サービスの実現のため、お客さま視点に立った満足・快適なサービスの提供や、お客さまを守る適正な調査、適切・迅速な保険金のお支払に取り組んでいます。
2023年度の「保険金お支払に伴うアンケート」の事故担当者満足度は98.1%となっています。

(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、火災・新種・傷害保険における「It's MORE」で安心を提供。また事故受付時にもデジタルの活用によるシームレスな対応を実施し、お客さまに快適を提供しています。
- ◇ 災害時においても受信要員の増強や在宅勤務の活用等各種BCP対策により、お客さまをお待たせしない態勢で24時間365日の事故対応を実施しています。

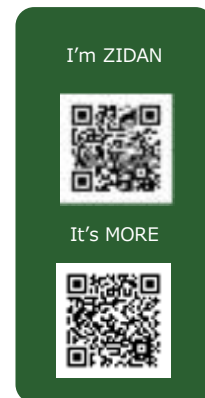
(3) 保険金を適時・適切にお支払いするための態勢整備

- ◇ 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※」やメール・チャット・SMS・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、デジタルツールの活用と丁寧・親身な対応と合わせて最適なサービスを提供しています。
※自動車保険領域に続き、火災・新種・傷害保険領域も2023年11月に機能を拡充
- ◇ 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、お客さまへ安心感と迅速な対応を提供しています。
※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これらの最先端の事故対応等により、迅速かつ適切な事故解決を実現しています。

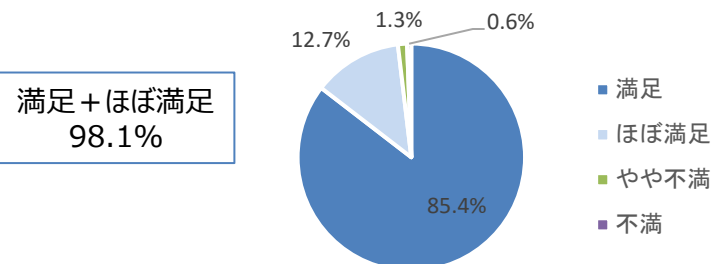
<「I'm ZIDAN/It's MOREの案内」>



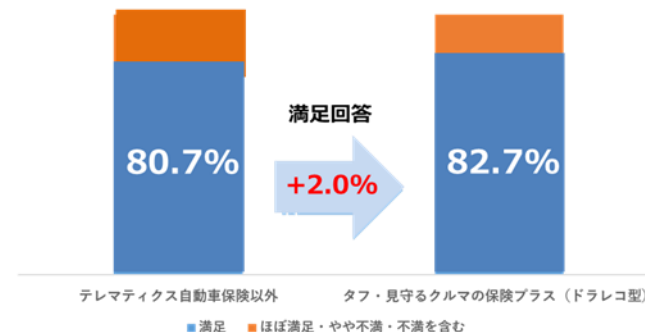
<保険金お支払に伴うアンケート>

◇ 担当者満足度(2023年度)

※総合満足度は、P6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満期返れい金等に対応する十分な資産の確保に努めています。
- ◇ 2023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。

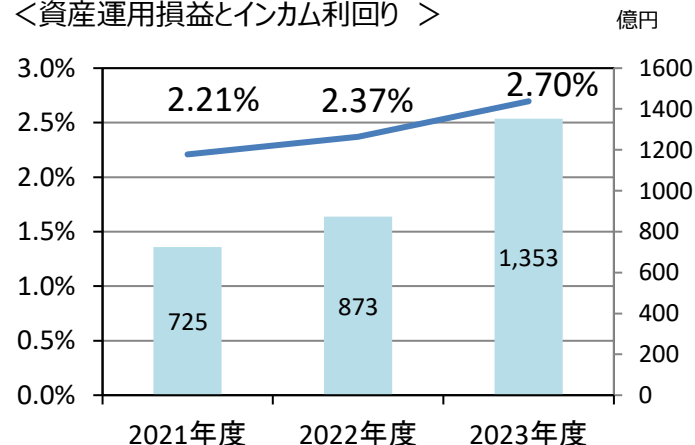
(2) リスク管理の強化

- ◇ 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>

	2021年度	2022年度	2023年度
預貯金等	5%	7%	8%
有価証券	82%	79%	80%
公社債	24%	21%	17%
株式	28%	27%	30%
外国証券	27%	28%	30%
その他	4%	3%	3%
貸付金	8%	8%	8%
土地・建物	5%	5%	5%
運用資産合計	100%	100%	100%
（単位：億円）	32,151	31,978	35,845

<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、「利益相反管理方針」に沿ってコンプライアンス部を管理統括部署とし、規程・マニュアル等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。

なお、「利益相反管理方針」は、当社オフィシャルWebサイトに掲載しています。

- ・「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。
- ・対象の類型に該当するおそれのある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見直す等、定期的に管理態勢の適切性を検証しています。

(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。

◇ 独占禁止法を含めた関連法令に対する社員一人ひとりの理解を高め、遵守するための態勢整備を進めています。

- ・独占禁止法遵守のための各種マニュアル等を整備することに加え、社内相談窓口や社員向け弁護士相談窓口を設置しています。
- ・社員や代理店・扱者向けに、独占禁止法遵守に関する研修および確認テストを実施し、理解・徹底を図っています。また、研修等を定期的実施することで、社員の知識および管理態勢の維持を図っています。

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

- ◇ 「お客さま第一の業務運営」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）」を更新取得しており、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ると共に、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) 2023年度の業務改善に向けた取り組み

- ◇ 2023年度は、商品・サービス、事務処理などで34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
損害サービス	保険金請求書を電子化し、保険金申請手続きを全てインターネット上で出来るようにして欲しい。	自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険において、当社事故担当者とお客さまとの間でWebを通じたメッセージや電子ファイルのやりとりを可能とするシステムをリリースしました。