

立ちどまらない保険。

三井住友海上

MS&AD INSURANCE GROUP

2022年5月31日

三井住友海上火災保険株式会社

# お客さま第一の 業務運営に関する方針

に基づく取組状況について

2022年度版

# 「お客さま第一の業務運営に関する方針」について

- 三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、MS&ADインシュアランスグループが掲げる「経営理念（ミッション）」、「経営ビジョン」、「行動指針（バリュー）」のもと、お客さま一人ひとりを大切に、常に「お客さまの安心と満足」の実現に取り組んでいます。
- お客さま第一の取組みを一層推進するため、2017年6月に「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・公表しました。

お客さま第一の業務運営に関する方針		該当ページ
方針1	<b>「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします</b> 当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客さまへの責任を果たします。	P3
方針2	<b>お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します</b> 当社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供します。	P5
方針3	<b>ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます</b> 当社は、お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います。 (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすく説明します。 (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまの商品に関する知識、ご予算、ご契約の目的等を総合的に勘案して説明します。 (3) ご契約後も、ご契約の変更・更改・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性を向上させます。	P10
方針4	<b>代理店が行う業務の品質向上に取り組めます</b> 当社は、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、代理店が行う業務の品質向上に取り組めます。	P12
方針5	<b>お客さまに寄り添った事故対応を実践します</b> 当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行うとともに、お客さま第一の「心にも向き合う事故対応」を実践します。	P14
方針6	<b>お客さまからお預かりした保険料を安全・確実に運用します</b> 当社は、お客さまに確実に保険金をお支払いするため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行います。	P16
方針7	<b>お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います</b> 当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行います。	P16
方針8	<b>お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします</b> 当社は、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お客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。	P17
方針9	<b>社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します</b> 当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、社員教育を継続的にを行います。また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。	P19

## 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況の公表

本方針に基づく2021年度の主な取組状況を、P.3以降のとおり、お知らせいたします。  
今後も、年度ごとに取組状況を総括・検証のうえ、当社オフィシャルWebサイトで公表してまいります。

URL : <https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/>

- 本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）に照らして策定しており、原則と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2	方針1～方針9
原則3	方針7
原則5	方針3～方針5

原則※1 ※2	対応する本方針
原則6	方針2
原則7	方針9

※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・サービスの取扱いがないため、本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。

- また、本方針は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿っております。当社はお客さまの視点に立ち、消費者志向経営に誠実に取り組んでまいります。



# 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

## 実施している主な取組

### 1 「お客さま」が事業活動の基点

- 「お客さま」が事業活動の基点であるとの認識のもと、社員の具体的活動基準である「三井住友海上行動憲章」の冒頭に「お客さまへの責任」を掲げ、全社員へ浸透させています。
- 中期経営計画（2022-2025）では、お客さま第一の業務運営の実践とあらゆる「お客さま接点」の品質向上に取り組み、お客さまの期待やニーズに応えることで、選ばれ続ける保険会社を目指しています。

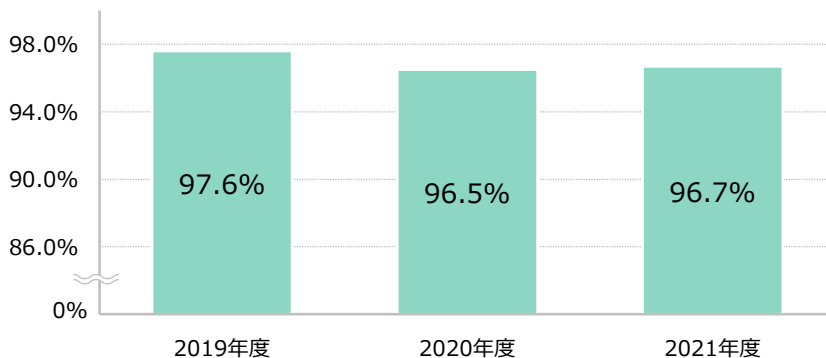
### 2 「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標

- お客さまに当社取組を総体として評価をいただく「お客さまアンケート（契約時）／お客さま満足度」を、お客さま第一の業務運営の定着度合いを評価する総合指標としています。
- あわせて、お客さまに直接対応している当社事故対応担当者および代理店へのお客さま評価（「お客さまアンケート（保険金支払時）／事故対応満足度」、「お客さまアンケート（契約時）／代理店推奨度」）、「お客さまの声に基づく改善件数」、および社員の意識を測る「社員意識調査」を評価指標としています。
- これらの2021年度末実績値は、以下のとおりです。

#### 1 総合指標

##### ■ お客さまアンケート（契約時）／お客さま満足度

\* 4段階の回答選択肢のうち、「満足」「やや満足」の上位2段階の回答割合

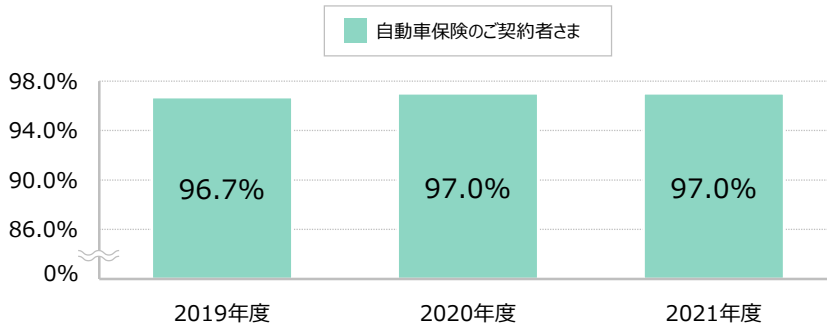


##### <アンケート実施概要（回答件数）>

2021年度	約41万件
2020年度	約51万件
2019年度	約35万件

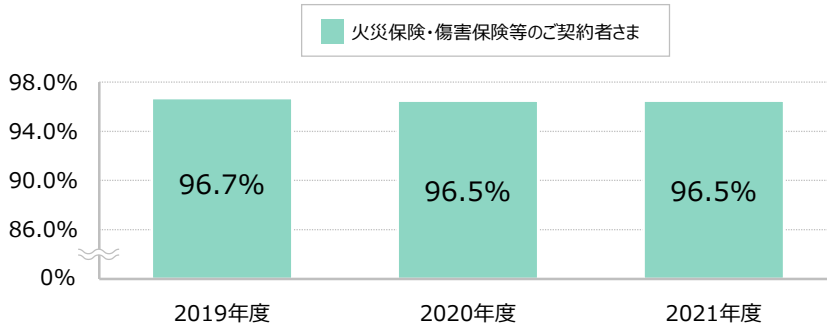
## 2 評価指標

### ■ お客さまアンケート（保険金支払時）／事故対応満足度 \* 4段階の回答選択肢のうち、「満足」「ほぼ満足」の上位2段階の回答割合



#### <アンケート実施概要>

	送付件数	回答件数
2021年度	約52万件	約4.9万件
2020年度	約56万件	約8.2万件
2019年度	約60万件	約8.5万件

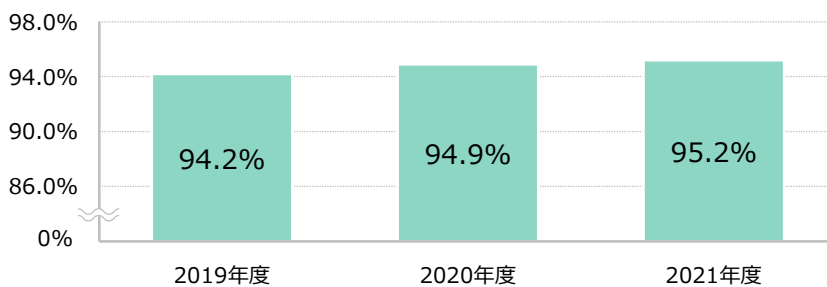


#### <アンケート実施概要>

	送付件数	回答件数
2021年度	約50万件	約9.6万件
2020年度	約47万件	約10万件
2019年度	約53万件	約12万件

### ■ お客さまアンケート（契約時）／代理店推奨度

\* 4段階の回答選択肢のうち、「紹介してもよい」「どちらかといえば紹介してもよい」の上位2段階の回答割合



#### <アンケート実施概要>

	調査対象契約数	回答件数
2021年度	約721万件	約31万件
2020年度	約750万件	約39万件
2019年度	約720万件	約28万件

### ■ お客さまの声に基づく改善件数

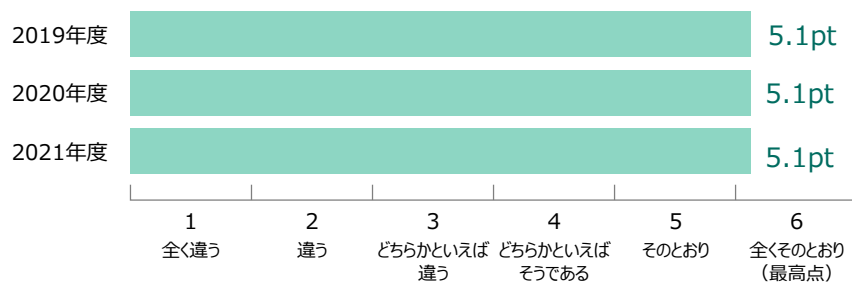
- ・ 2021年度にお客さまの声に基づき実施した改善件数は、121件です。主な改善事例は、[P.18](#)に掲載しています。
- ・ お客さまの声の受付状況は当社オフィシャルWebサイトをご参照ください。  
URL : <https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/voice.html>

### ■ 社員意識調査

#### 設問

私は、常にお客さまの  
安心と満足のために、行動している

#### 6段階回答選択肢の平均値



# お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、ステークホルダーとともに地球環境と社会の持続可能性を守り、誰もが安定した生活と活発な事業活動にチャレンジできる社会の実現をめざしています。国連の持続可能な開発目標（SDGs※）は、気候変動や自然資本の持続可能性向上等の社会課題の解決をめざす世界共通の目標です。当社は、多様なリスクに対応する商品・サービスの提供を通じて、このような社会課題の解決に貢献しています。

また、SDGsのうち、特に社会からの期待が高く、当社の強みを活かせる目標を独自の重点課題として整理し、社会との共通価値を創造する商品・サービスの開発に注力しています。

※「Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）」：2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標。17のゴールと169のターゲットから構成される

## 実施している主な取組

### 1 社会との共通価値を創造する商品・サービス

#### ① DXを活用したサービス一体型商品「DX valueシリーズ」の提供

～DX valueシリーズとは～

経済的損失に備える保険本来の機能に加え、事故・災害を“未然に防ぐ”機能や、事故・災害の“影響を減らし回復を支援する”機能を有するサービス一体型商品のラインナップを拡充しています。一連のサービス一体型商品は“DXを活用した新たな価値”の意味を含めて「DX valueシリーズ」の名称で展開しています。



※画像をクリック（またはタップ）すると、詳細ページに遷移します。

#### セキュリティサービスとサイバー保険が一体化した「見守るサイバー保険」を販売 2022年1月

社会・地域の課題を解決する

近年のサイバー攻撃の被害増加を踏まえ、中堅中小企業のサイバーセキュリティ対策として最適な「見守るサイバー保険」の本格販売を2022年1月より開始しました。

パソコン等のウイルス感染の有無をリアルタイムで監視し、サイバー攻撃の被害を抑制するセキュリティサービス「防検サイバー」に、万一の事故発生時に初動対応で必要となる費用を迅速にお支払いし、経済的損害を最小化する「サイバープロテクター」を一体化させ、「セキュリティ」と「保険」をワンストップで提供します。



#### 「見守るサイバー保険」説明動画



※QRコードや画像をクリック（またはタップ）すると、詳細ページに遷移します。

#### 企業の健康経営を支援する保険を販売 2021年4月

人々の幸せを支える

ケガや病気により働けなくなった場合の収入等の「万一の補償」に加え、「予防（アプリ）」「コンサルティング」の3つの機能を提供し、感染症対策を含む企業の健康経営を支援する「健康経営支援保険」の販売を開始しました。「予防（アプリ）」では、健康管理アプリ「Myからだ予想」を従業員に提供し、AIによって健康診断データ等の情報から将来のリスクを算出しわかりやすく案内する機能や、運動・睡眠・食事等について従業員の行動変容を促す機能等、従業員の健康増進取組を後押しします。また、従業員が新型コロナウイルスに感染した際に、企業が負担する消毒費用の補償や、感染症BCM（事業継続管理）相談のコンサルティングサービス等、企業からニーズの高い感染症対策に関する補償・サービスを提供します。

#### 健康管理アプリ「Myからだ予想」のイメージ



#### 「健康経営支援保険」説明動画



#### 「Myからだ予想」説明動画



※QRコードや画像をクリック（またはタップ）すると、詳細ページに遷移します。

## 2 気候変動に対する取組

2021年4月より、当社の経営企画部に「気候変動対策チーム」を組成し、全社をあげて気候変動への対応に取り組んでまいりました。さらに、地球環境との共生や包摂的社会への取組、社会貢献活動等、社会のサステナビリティ実現を横断的に推進するために、2022年4月1日付で新たに「サステナビリティ推進チーム」へ改編し、取組を強化しています。

社会やお客さまの脱炭素化に資する保険商品（グリーン商品）の開発や、再生可能エネルギー発電設備、EV（電気自動車）／FCV（燃料電池自動車）等の保険引受（グリーン引受）を通じてカーボンニュートラル社会の実現に貢献しています。

### 社員の声

経営企画部  
玉垣 裕美子 課長代理



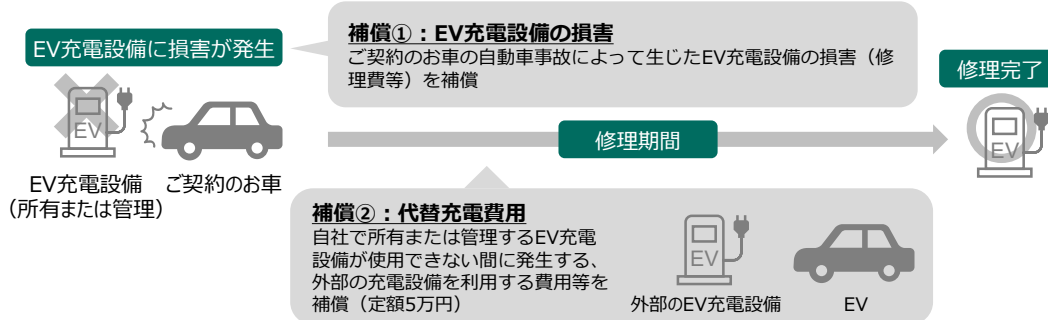
当社が最優先で取り組む社会課題の一つとして気候変動対策を進めています。社内の取組を推進するため、「商品・サービス」「マーケット戦略」「資産運用」「自社事業の脱炭素化」「リスク分析」「海外事業」という6つの領域でタスクフォースを組成し、所属部署を超えたメンバーが検討を進めています。各領域で目指す姿、KPIを策定し、社会やお客さまの脱炭素化を支援する商品・サービスの開発や投融資、災害に強い街づくりに向けた防災・減災サービス、早期復旧対策など、取組を具現化しています。また、代理店やお客さまなど、バリューチェーン全体で気候変動対策を推進していくため、ペーパーレス推進や代理店での再生可能エネルギーの導入などを進めています。

### 電気自動車の普及を後押しする補償の提供 2021年6月

地球とその未来を守る

#### EV充電設備損害補償特約

脱炭素社会の実現に向けた、電気自動車（EV）の普及を後押しするため、自動車保険に新たな特約「EV充電設備損害補償特約」を開発しました。事業EV充電設備の損害および損害が発生したEV充電設備が使用できない間に発生する代替充電費用を補償します。本特約の提供を通じて、EVを活用したビジネスを展開する事業者（カーシェア事業者等）が、安心してEVを導入し、継続利用できる環境を支えます。

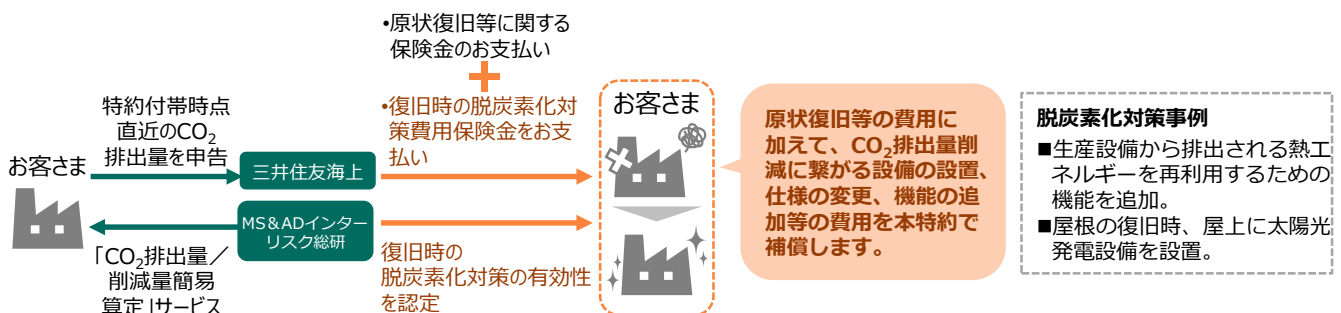


### 災害復旧時の脱炭素化取組を支援する補償の提供 2021年8月

地球とその未来を守る

#### カーボンニュートラルサポート特約

企業向けの火災保険において、被災建物等の復旧時に、新たに温室効果ガス排出量削減につながる設備等を導入する際の追加費用を補償するものです。脱炭素に向けた取組は世界中で加速しており、温室効果ガス排出量を削減する新しい設備等を採用する企業が増えると想定されます。本特約を通じて、企業の脱炭素化に向けた取組を支援します。



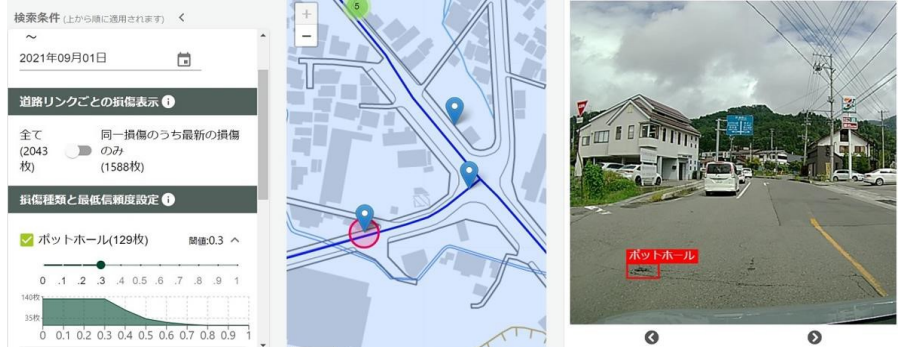
全国の自治体や道路修繕事業者に対して道路等のメンテナンスを支援するサービス「ドラレコ・ロードマネージャー」の販売を開始しました。本サービスでは、各地域のさまざまな企業の車両に設置されたドライブレコーダーのデータを活用することにより、従来のようなパトロール走行を行うことなく、広範囲の路面情報を把握することができます。

地域企業と連携した自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進し、事故につながる危険な道路損傷の早期修繕につなげることで、SDGsの達成・安全なまちづくりを支援しています。

サービスイメージ図

- 大手小売事業者や物流事業者等の車両に設置されているF-ドラ※等から、広域な路面状態のデータを自動的に収集。AIが道路損傷箇所を検出し地図上に可視化。
- 損傷ごとの修繕要否はクラウド上で一元管理でき、道路修繕事業者等への連携やレポート出力も簡単に行えるため、道路点検・管理業務の高度化・効率化を実現。

※三井住友海上のフリート契約者向けのドライブレコーダー・テレマティクスサービス



開発に携わった社員の声

ビジネスイノベーション部  
堀野 正臣 課長



自治体の道路維持補修業務は、職員による目視点検や高額な専用点検車両の導入が必要であり、点検にかかる担当者の不足や高額な費用などの課題があります。これらの地域社会が抱える課題に着目し、当社の通信機能付きドライブレコーダーのデータと東京大学発のスタートアップ企業のAI技術を組み合わせ、自治体の道路点検業務の効率化・道路品質の向上につながるサービスを開発しました。当社のドライブレコーダーを搭載した地域の事業用車両が各地域の道路を走行するだけで、特別な操作をすることなく自動的に道路点検の目となり、交通事故につながる危険な道路損傷の発見が可能となります。本サービスを通じて、道路の保全活動を支援し、道路に関連する事故を減少させることにより、安心・安全に暮らせる街づくりに貢献しています。

事故のない快適なモビリティ社会の実現に向けて、警察庁が公表する約40万件という「交通事故統計情報のオープンデータ」を、BIツール「Tableau※」によって見える化した「交通事故マップ」を作成し、当社オフィシャルWebサイトに公開しました。「交通事故マップ」により、交通事故件数や事故発生地点、事故状況の詳細等を確認することができ、学校における通学路の見直しや、運送業におけるドライバーへの注意喚起につながります。

※Tableauとは、複数かつ大量のデータを可視化することに特化したBI（Business Intelligence）ツールで、様々な指標を一つの画面にまとめるダッシュボードの柔軟性が特徴のアプリケーションです。

交通事故マップのイメージ

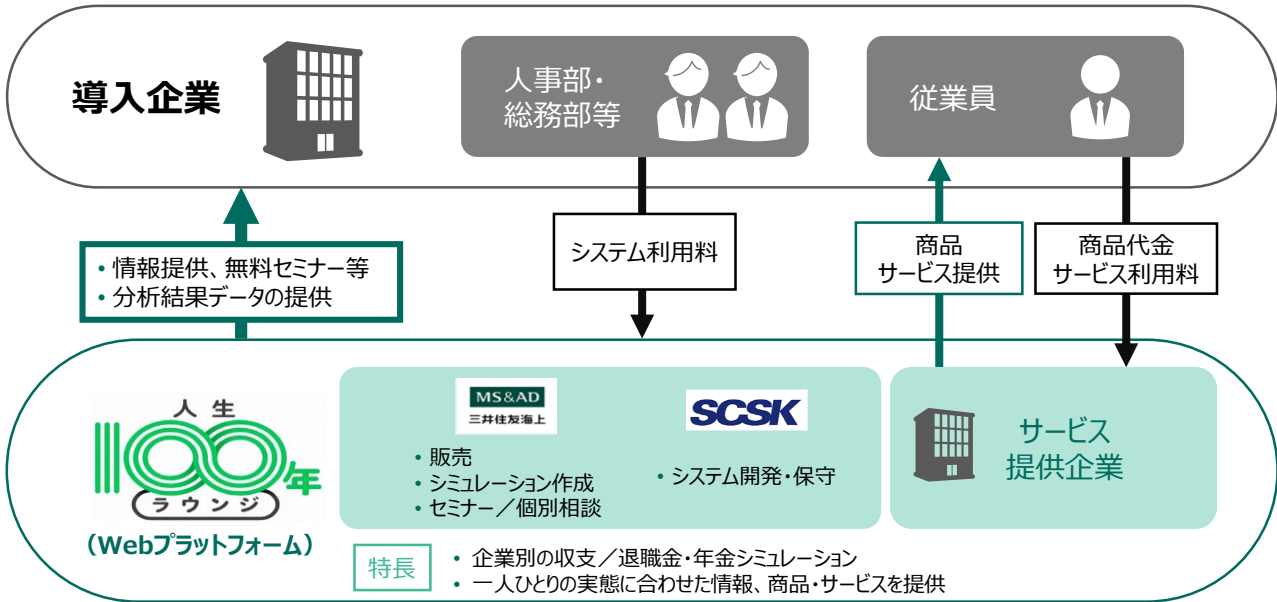


掲載場所：当社オフィシャルWebサイト（クリックまたはタップすると詳細ページに遷移します）

人生100年時代を見据えて社会福祉や老後資金への関心が高まる中、当社とSCSK株式会社は、人生100年時代におけるお金の不安を解消し、豊かな人生を送るための新サービス「人生100年ラウンジ※」を開発し、2022年度から販売を開始します。本サービスでは、企業に勤める従業員の皆さまに、所属企業ごとの人事制度や退職金・年金制度、一人ひとりのライフプランを反映させたシミュレーションデータを作成し、分析結果に基づいた最適な商品・サービスを提供します。

※ 三井住友海上が提供するサービスの名称。

本サービスのイメージ



当社は、2019年から世界初の民間月面探査プログラム「HAKUTO-R」にコーポレートパートナーとして参加しており、株式会社ispace（以下、ispace）と月面ビジネスにおいて発生するリスクを補償する新たな保険「月保険」の組成に関して覚書を締結しました。2022年末頃に打ち上げが予定されているispaceのミッション1に向けて、2022年中に条件を確定させる予定です。



2021年10月より、当社経営企画部に「CXマーケティングチーム」を新設しました。

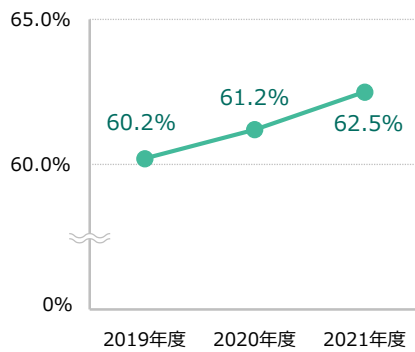
社会・企業のデジタルトランスフォーメーションやライフスタイルの変化が急速に進む中で、より高度なデジタル技術やデータの活用によりお客さま体験価値の向上と変革を実現し、今後もお客さまに選ばれ続けられるブランドを目指します。

## 2 多様化するお客さまニーズに応える商品・サービスの提供

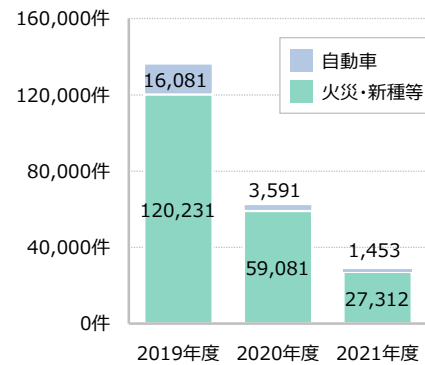
### 1 自然災害への備えに関する商品・サービスの提供

- 「自然災害への備え提案運動」により、お客さまの防災意識の向上と自然災害に関する補償の充実を進めています。
- 住宅物件の火災保険ご契約のお客さまの半数以上に地震保険を、GK すまいの保険ご契約のお客さまの半数以上に水災補償をセットしていただいています。
- 自然災害における保険金のお支払件数（解決件数）は下記のとおりであり、今後ともお客さまのリスクへの備えとしてお役に立てるよう、取り組んでいきます。

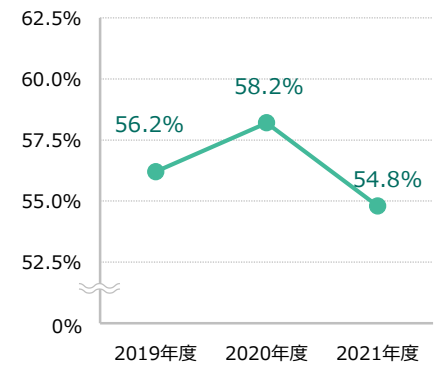
火災保険 地震セット率（住宅物件）



自然災害における保険金解決件数



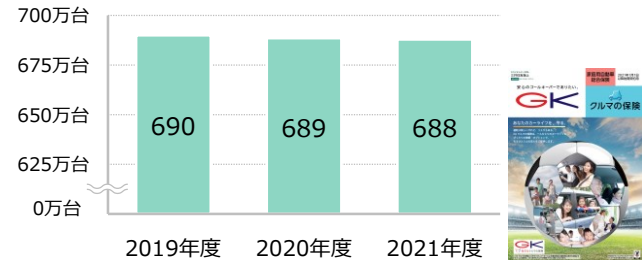
GK すまいの保険 水災セット率



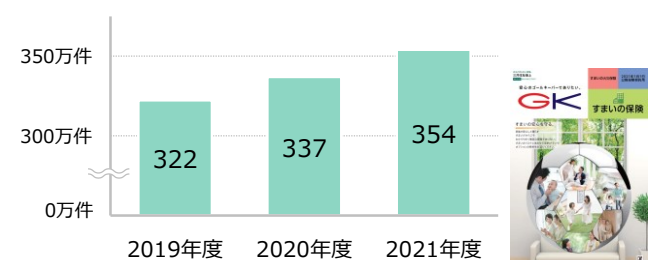
### 2 お客さまのリスクに備え、生活を支える商品・サービスの提供

- 個人のお客さま向け主力商品「GK（ジーケー）」シリーズでは、お客さま一人ひとりのニーズにあわせて充実した補償をご提供しています。

GK クルマの保険 契約台数



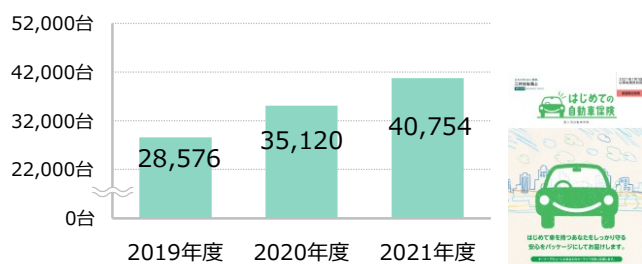
GK すまいの保険 契約件数



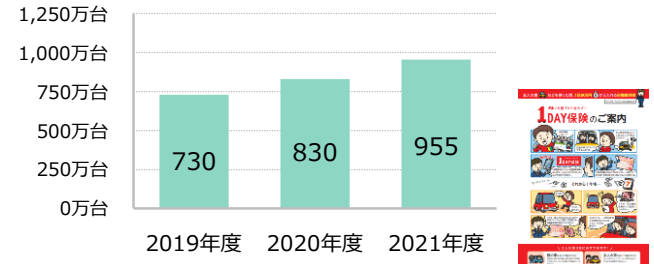
### 3 多様性に応える商品・サービスの提供

- 初めてお車を保有される方にお求めやすい保険料の「はじめての自動車保険」は、2015年10月の発売以降、お客さまにご支持いただき、2021年度末のご契約台数は、累計約4.1万台となりました。
- 自動車を借りて運転するときに、24時間単位で加入できる自動車保険「1DAY保険」は、クルマを持たない若年者に多くご支持いただき、2021年度末のご契約台数は、累計955万台を超えました。

「はじめての自動車保険」累計契約台数



「1DAY保険」累計契約台数



## 実施している主な取組

### 1 お客さまのご理解を得られるわかりやすい説明

- お客さまの見やすさを重視し、パンフレット等の改善に取り組んでいます。図表の活用や、どなたにも読みやすい文字フォントの採用、専門的な用語・表現の一覧解説等を行っています。
- 説明ツールがお客さまの視点でわかりやすい内容になっているか、社内の検証部門が点検しています。
- 障がいのある方や高齢の方、外国人の方に配慮した署名ルールや手話通訳サービス、翻訳サービスを提供しています。
- お客さま向けツールのわかりやすさ向上に向けて、消費者問題の豊富な知識と実務経験を有する外部専門家に消費者目線でご評価いただいています。また、全国消費生活相談員協会・相談員の方と座談会による意見交換を行いました。

評価対象

- リリース前の商品・サービスについて意見聴取
  - 「見守るクルマの保険（プレミアムドラレコ型）」サービスガイド、ご利用ガイド、取付方法説明動画
  - 「GKクルマの保険」ご契約のしおり
  - 「GKクルマの保険 コネクティッド」チラシ
  - 「GK すまいの保険」パンフレット
- リリース後の商品・サービスについて意見聴取
  - お客さま向け説明動画（Brain Video（火災））等



外部専門家の方との相談会の様子

### 2 ご意向に沿った商品を選んでいただくための工夫

リモート手続き、パーソナライズド動画シリーズの対象を拡大 2021年10月

お客さまと代理店が非対面による手続きを行えるように、2021年2月に「MS1 Brain リモート」を導入しました。一方で、リモート手続きの対象を自動車保険の契約手続きのみに限定していたため、手続き対象を拡大し、全種目※かつ契約手続きだけでなく契約内容変更手続きも行える「かんたんネットリモートlite」を新たに開発しました。また、お客さまごとにパーソナライズしたアニメーション動画「Brain Video」シリーズに火災保険を追加し、火災保険の見積書や申込書の内容をお客さまごとにわかりやすくご説明しているため、これまで以上にご理解いただきやすくなりました。

※一部対象外商品があります。

#### リモート手続き画面イメージ



「MS1 Brain リモート」は、公益社団法人企業情報化協会が主催する2021年度IT賞で、「IT賞（ニューノーマルへの対応領域）※」を受賞しました。

※2021年度に特設された領域で、ITを活用することによって感染症がもたらすリスクへの対策と経済活動を両立させる取組みに贈られる賞

#### Brain Video（火災）動画イメージ



### 3 ご契約後もお安心いただくための工夫

- パソコンやスマートフォンで、契約内容・自動車事故進捗状況・代理店連絡先等の確認や、引越し時の住所変更ができる「ご契約者さま専用ページ」を導入しています。「ご契約者さま専用ページ」は、LINEアカウントと連携することで、さらに簡単・便利にご利用いただけます。2021年度末現在、390万人を超えるお客さまにご登録いただいています。

#### スマートフォン版

ご契約確認画面



※画像をクリック（またはタップ）すると、詳細ページに遷移します。

#### パソコン版

自動車事故の進捗状況の確認画面

Step1



Step2

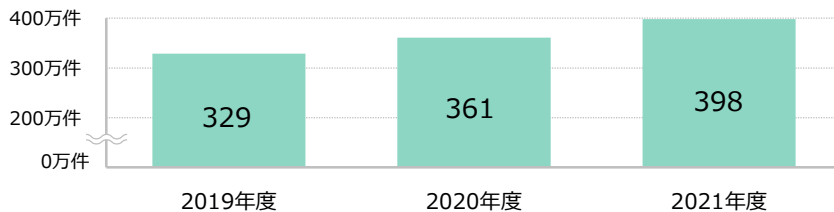
事故一覧

車種	車種別	ご契約日	請求額	保険種別	保険料
軽	軽	2021/12/31	2,000,000.00	自賠責	100円
軽	軽	2021/12/31	2,000,000.00	自賠責	100円
軽	軽	2021/12/31	2,000,000.00	自賠責	100円

進捗状況確認



#### ご契約者さま専用ページ登録件数



ご契約者さま専用ページ



機能紹介動画



# 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます

## 実施している主な取組

### 1 代理店への委託の考え方

- 当社は、商品・サービスの提案や情報提供等の業務を主に損害保険代理店（以下、代理店）を通じて行っています。
- 代理店は、保険会社に代わって損害保険の契約募集を行うほか、損害保険の幅広い普及を通じて、お客さまを様々な危険や災害から守り、経済生活の安定を図るといった重要な社会的役割を担っています。  
このため、代理店への委託にあたっては、質の高い業務を行うための体制の整備状況等、当社が求める水準に照らしてその適否を判断しています。
- 新設代理店に対する登録前・登録後研修を実施し、コンプライアンスの徹底と品質向上に取り組んでいます。

### 2 代理店への教育・指導・サポート

#### 1 保険商品に関する基本知識習得のための取組

- お客さまを取り巻くさまざまなリスクや、保険商品のラインナップ、各保険商品の補償内容等の知識を代理店が習得できるよう勉強会の開催や資料の提供を行っています。

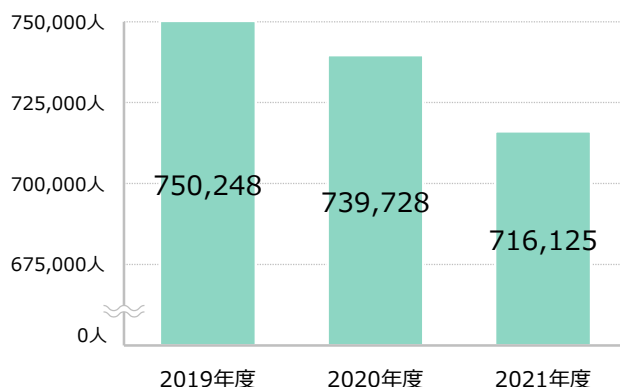
#### 2 お客さまをサポートするためのスキル向上の取組

- 研修やeラーニングを通じ、お客さまのニーズに適した保険商品の提案・説明、事故対応等、代理店がお客さまをサポートするためのスキル向上に取り組んでいます。
- ご契約の満期日が近づき継続のお手続きが必要なことをお客さまへ早期にお知らせする等、お客さまにとって特に重要な活動を確実にご案内できるよう、日常から代理店とのきめ細やかな対話を行っています。

#### 3 幅広いニーズにお応えするための取組

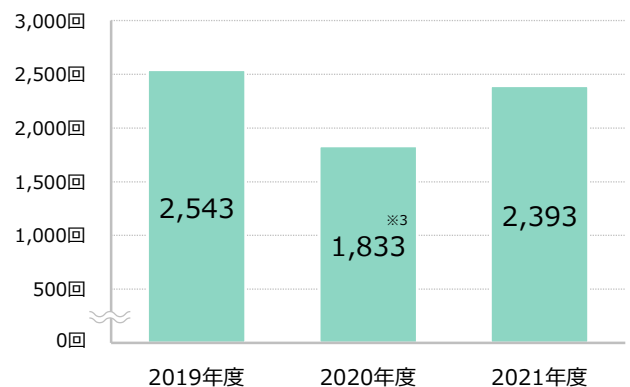
- 代理店がお客さまのニーズに幅広くお応えできるよう、事故・災害の防止・軽減策や保険に関する法令・税務等、保険の周辺分野について、知識を得る機会を提供し支援を行っています。

代理店研修※1の受講者数



※1 保険募集ルールや関係法令の改正等について理解促進をはかる研修

スタッフ向け教育プログラム※2の勉強会開催数



※2 商品学習等、専任講師が代理店独自のスタッフ教育を支援するプログラム

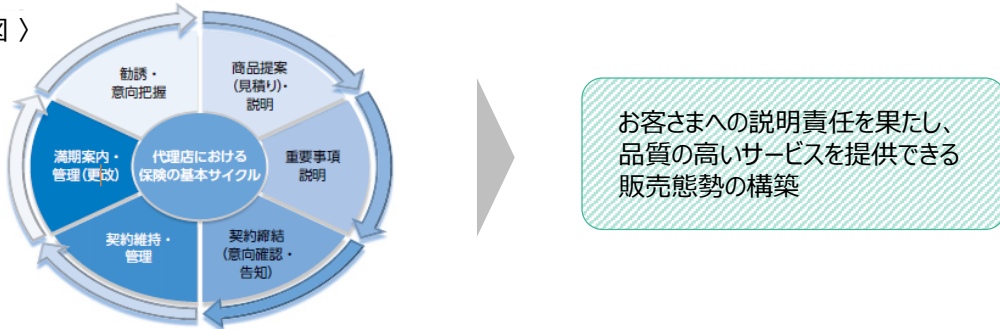
※3 2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一時的に研修を中止

### 3 代理店への適切な動機づけ

#### 1 代理店における「保険の基本サイクル」

- 「勧誘・意向把握」「商品提案（見積り）・説明」「重要事項説明」「契約締結（意向確認・告知）」「契約維持・管理」「満期案内・管理（更改）」といった保険募集に関わる一連の業務プロセスを、代理店における「保険の基本サイクル」と称して、その確実な履行を代理店に徹底しています。

〈概念図〉

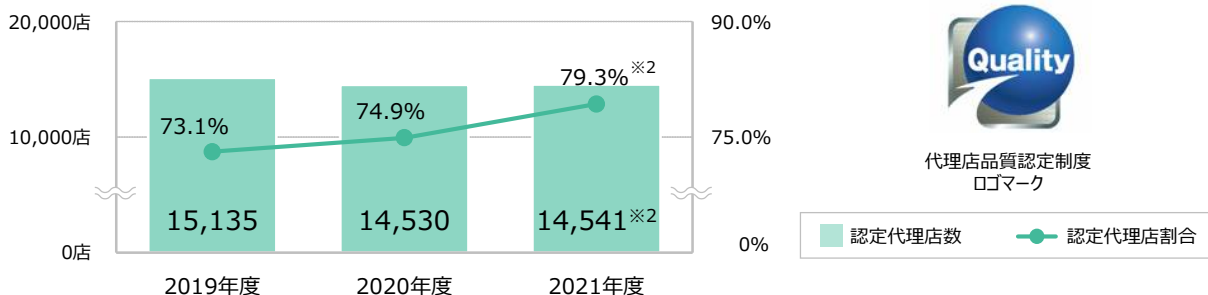


#### 2 Qマーク※の認定

- 代理店の業務全体の品質向上を促すため、一定の基準を上回る取組を行っている代理店に、品質が高いことを示す「Qマーク」を認定しています。認定代理店数・認定代理店割合は、以下のとおりです。

※ Qマーク：より高いレベルの代理店募集品質を実現するための当社独自の「代理店品質認定制度」

##### Qマーク認定代理店数・認定代理店割合※1



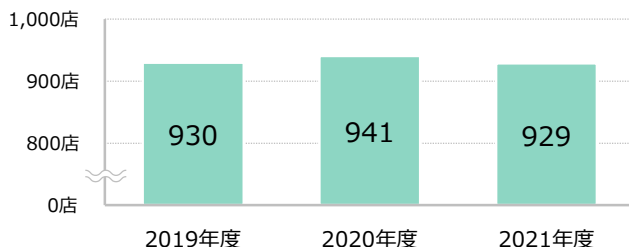
※1 当社は、代理店が募集品質の特に高い他の代理店と業務提携して、共同で保険募集を行う制度を設けています。本制度を導入している代理店（共同募集の非幹事代理店）は、お客さまとの契約手続きを担っていないことをふまえ、集計対象外としています。

※2 2021年度の認定代理店数・認定代理店割合には、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い実施した特例措置を適用した代理店も含んでいます。

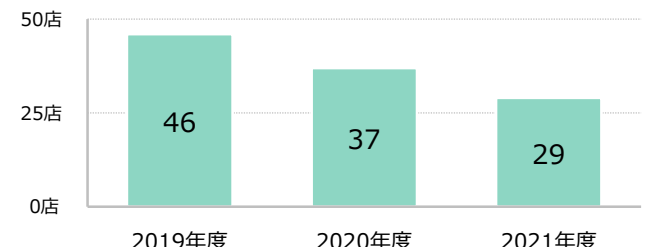
#### 3 ハイグレードエージェントの認定

- 当社は、「保険の基本サイクル」の確実な履行および経営の高度化を実現している、「お客さまから選ばれ続ける最高品質の代理店」を、業務ランク制度最高位である「ハイグレードエージェント」として認定しています。代理店数は、以下のとおりです。

##### 認定代理店数



##### 認定代理店数（新規）



#### 4 代理店手数料の反映

- 当社が代理店に支払う手数料は、代理店ごとの取組状況を客観的に評価し、反映させる仕組みを設けています。Qマークや「ハイグレードエージェント」の認定有無など、代理店の品質向上取組が適切に反映されるよう運営しています。

## 実施している主な取組

### 1 お客さまにご安心いただける丁寧かつタイムリーな説明

- 事故に遭われたお客さまや事故のお相手の方に、十分なご理解とご納得をいただけるよう、お支払いする保険金の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- 損害調査や事実確認の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由および当社の判断に不服がある場合の対応方法をわかりやすく説明しています。
- 事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を適切に管理し、お客さまに対して、事故対応の進捗に応じてタイムリーな経過の報告や確認を行っています。また、事故のお相手の方にも定期的に連絡を行い、治療状況等の経過をお伺いしています。

### 2 TECH FOR HEART ～デジタル技術を活用した事故対応サービス～



～TECH FOR HEARTとは～

当社は、お客さまに選ばれ続ける事故対応を目指し、デジタル技術を積極的に取り入れながら、お客さまの心に寄り添い、安心をお届けするサービスの提供に取り組んでいます。この取組を「進化する損害サポート TECH FOR HEART」というコンセプトメッセージで表現しています。

※画像をクリック（またはタップ）すると、詳細ページに遷移します。

紹介ページ



新損害サービスシステムの稼働開始 2021年7月～

デジタル技術を活用して一歩先を行く事故対応サービスの実現

“いつでも どこでも アクセスできる ソリューション”として新損害サービスシステム「BRIDGE」を導入しました。

「BRIDGE」×デジタル技術の活用により、お客さまにとって「はやく・かんたん・わかりやすい」新しい損害サービスを提供していきます。

#### WEBコミュニケーションの強化

「BRIDGE」では、お客さまのスマートフォン等から、お客さまと当社担当者がセキュアな環境で、メッセージによる双方向のコミュニケーションが可能となるほか、損害箇所の写真・動画の送信や必要書類を電子データで提出できるため、「いつでも・どこでも・かんたん」に保険金請求が完結します。

また、事故対応で進捗があった場合には、お客さまご指定のメールアドレスに通知されるため、詳細な進捗情報をタイムリーに確認することができ、お客さまの利便性向上につながります。



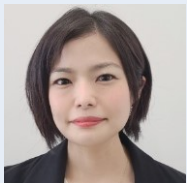
双方向のコミュニケーション画面



進捗状況の確認画面

#### 開発に携わった社員の声

損害サポート業務部  
堀 あずさ 課長代理



これまでお客さまと事故の担当者の接触手段は、当社営業時間中の電話やSMSによる当社からの一方的な通知に限られていました。そのため、お客さまから当社へご連絡いただくには、平日日中に時間をとっていただく必要があり、日中忙しいお客さまとは中々連絡がとれず、ご不便をおかけしていました。双方向コミュニケーション機能を導入したことによって、お客さまは24時間365日いつでも事故の担当者からのメッセージを確認したり、メッセージを送信することが可能となり、それぞれのお客さまに寄り添った事故対応ができるようになりました。その他、お客さまのスマートフォンでいつでも事故の進捗状況を確認したり、保険金請求書類をデータで提出できるようになるなど、お客さまの保険金請求手続きに便利な機能を導入しています。

大規模な水災発生時に、ドローンで撮影した画像から高精度な地表の3Dモデルを作成し、AIが浸水高を測定する水災調査（以下、AIドローン）とチャットボット※を活用したお客さまからの被害状況の申告を基に、損害額を自動算出する仕組みを導入しました。これまで立会調査で確認していた建物情報・被害状況・浸水高等をAIドローンやチャットボット※によるお客さまの申告から確認できるようになり、迅速な損害状況の把握や保険金支払いにつながります。

※チャットボットとは「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

### AIドローンのイメージ



球磨川流域の撮影の様子



球磨川流域の3Dモデルの一部

イギリスのTractable Ltd. CEO : Alex Dalyac)と協業し、お客さまがスマートフォンやパソコンから台風等により被災した建物等の損害写真を送信するだけで、AIが写真から損傷箇所を自動で解析・検出し、瞬時に保険金を算出するシステムを導入しました。お客さまに修理見積書をご用意いただく前に、保険金を迅速にお支払いできるため、お客さまのいち早い被災後の生活再建が可能となります。

### 画面のイメージ



## 3 高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応

- 高齢のお客さまや障がいのあるお客さま向けの対応等、お客さまの状況に配慮したサービスの充実に取り組んでいます。
  - 携帯電話のWeb機能を活用してロードサービスを要請できる「聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム」を提供しています。
  - 事故受付センターおよび全国の保険金お支払センターで聴覚に障がいのあるお客さまに対する「手話通訳サービス」を提供しています。

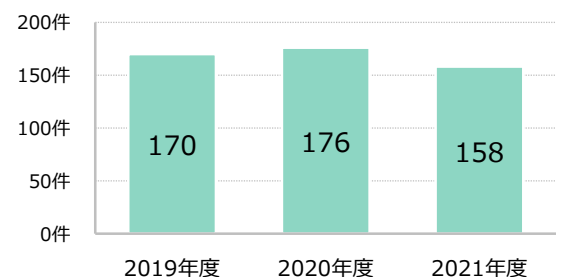
### 「手話通訳サービス」のイメージ



## 4 お客さまに適切に保険金をお支払いするための対応

- 保険金支払部門から独立した社内の検証部門が、保険金支払・不支払の適切性を検証しています。
- 弁護士、消費者代表、医師等の社外の有識者による「支払審査会」を設置しています。
- 「支払審査会」では、保険金支払部門が保険金のお支払対象外と判断した事案の事前審査や、お客さまからお支払いできないことへの不服申立がなされた事案の審査を行っています。
- 審査件数は、右記のとおりです。

### 審査件数



方針  
6

## お客さまからお預かりした保険料を 安全・確実に運用します

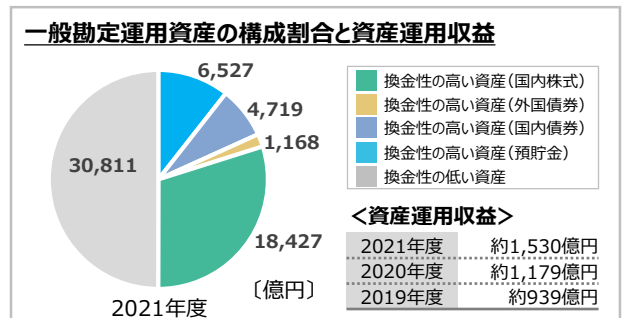
### 実施している主な取組

#### 1 「お客さま」が事業活動の基点

- 万が一一大規模な自然災害が発生した場合でも、お客さまに迅速に保険金をお支払いできるよう、債券・株式等の流動性の高い有価証券を中核資産として運用しています。  
また、保険契約の期間に応じた資産を保有するALM（資産・負債の総合管理）の考え方を基本とし、長期間にわたるご契約についても、確実に保険金をお支払いできるよう適切に管理を行っています。

#### 2 安全・確実な資産運用

- 分散した資産運用ポートフォリオを構築し、リスクをコントロールしつつ、安定した資産運用収益を確保する方針としています。さらに、海外の国債や社債、未公開株式やプロジェクトファイナンス等にも投資を行い、運用収益の拡大と収益源の多様化を進めています。
- 個々の資産への投資にあたっては、安全性を重視して案件を選別すると同時に、資産運用ポートフォリオ全体の市場・信用・流動性等の各種リスクを厳格に管理しています。  
加えて、リスク管理部門がリスクの総量の把握・管理や投資案件の審査等を通じて牽制を働かせることにより、安全性の高い資産運用を行う態勢としています。
- 中期経営計画（2022-2025）では、資産運用戦略を「適切なポートフォリオ分散と深度ある分析を前提とした質の高いリスクテイクにより運用利回りを向上させる」としており、運用態勢を整備しながら、期待リターンの高いオルタナティブ投資の拡大や海外資産への運用取組の強化を進めています。
- 環境や社会、企業統治に配慮している企業を重視、選別して投資を行うESG投資を進展させ、中長期的な投資リターンの獲得と社会の課題解決の両立を目指しています。また、投資先企業との対話を通じて、SDGsの進展に取り組んでいます。



方針  
7

## お客さまの利益を不当に害さないよう 適切に業務を行います

### 実施している主な取組

#### 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」を管理するため、コンプライアンス部門をその統括部署とし、方針・規程・マニュアルに以下の管理態勢を定め、適切に業務を行っています。（当社オフィシャルWebサイトに「利益相反管理方針」を掲載しています）
  - ・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にしています。
  - ・類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、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、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、必要に応じて類型を定期的に見直す等、適切な管理態勢の維持に取り組んでいます。

#### 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」を管理し、適切に業務を行うため、社員への教育を定期的を実施し、周知・徹底を図っています。

## 実施している主な取組

## 1 幅広くお客さまの声を伺うために

- お客さまの数だけニーズがあると考え、お客さまの声を大切にしています。全国の営業・損害サポート拠点に加えて「お客さまデスク」を設置し、保険のご契約から保険金のお支払いまで幅広くお客さまの声をお聴きし、商品・サービスの改善に取り組んでいます。
- コンタクトセンターの丁寧な電話対応や、チャットボット等のセルフサポート、当社オフィシャルWebサイトのお客さま視点でのコンテンツ提供が評価されHDI※格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で最高評価『三つ星』を獲得しました。【2021年9月】

※ ITサポートサービスにおける世界最大の会員団体、アメリカの経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟

## お客さまデスクのイメージ



- ご契約いただいたお客さまや保険金をお支払いしたお客さまを対象に「お客さまアンケート」を実施し、お客さまの満足度を確認するとともに、お客さまの商品・サービスへの期待や多様化するお客さまニーズの積極的な把握に取り組んでいます。

## 2 お客さまの声一つひとつにお応えするために

- お客さまの声に一層お応えしていくため、AIを活用したお客さまからの問い合わせ対応をサポートするシステムや電話応答スクリプトの自動表示システム等を導入し、お客さま対応に要する時間の短縮やサービスの向上に取り組んでいます。
- 2007年7月に国内の保険会社で最初に、国際規格「ISO10002※」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、お客さまの声を基点とした自主的な改善活動に取り組んでいます。

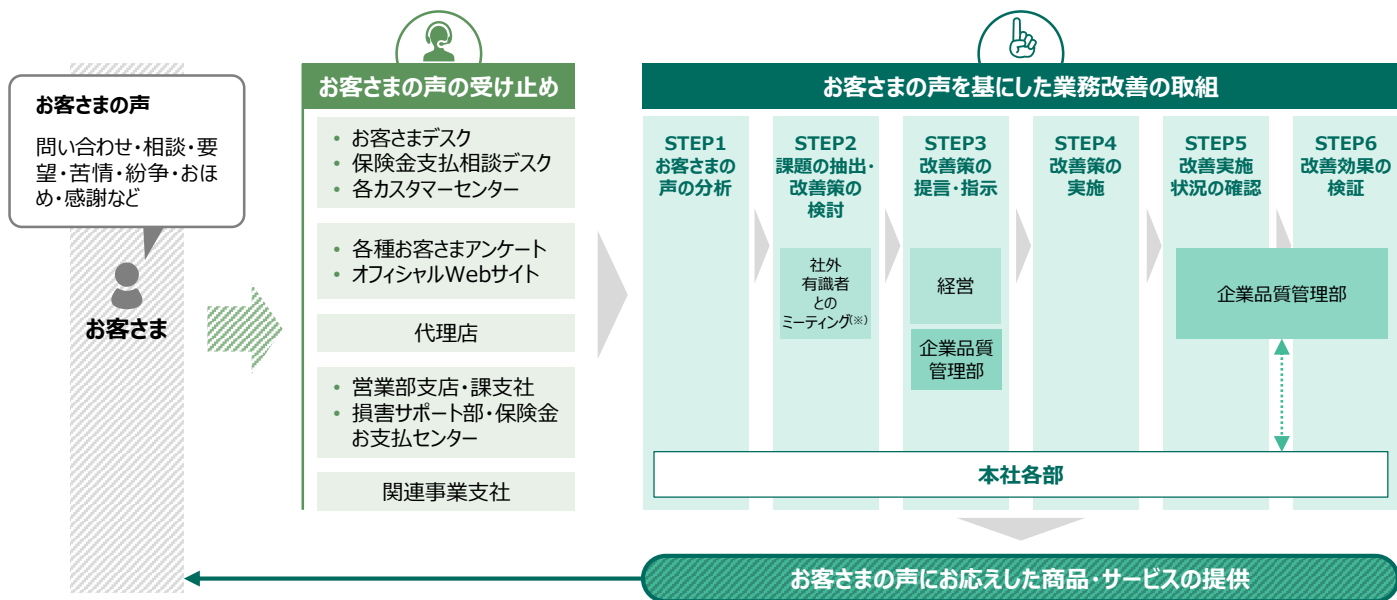
※ 品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針

- お客さまの声一つひとつにお応えする姿勢を社内に浸透させるため、お客さまの声を基にした業務改善事例を収集し社内に共有しています。

## お客さまの声に応える取組

## ● 全体像

当社は、全社員がお客さまの声に対して迅速・適切・真摯に対応することを基本姿勢としています。社員一人ひとりがお客さま第一の視点に立ち、各種窓口やお客さまアンケートを通じて寄せられたすべての「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、全社一体となって商品・サービスの改善に取り組んでいます。



※社外有識者との定期的なミーティングや消費者インタビューを行い、消費者の立場からのご意見を、お客さまの満足度向上につながる商品・サービスの改善に活かしています。

## ● 改善事例

### お客さまの声

- 傷害保険に関する商品の特徴を知りたい。
- 保険会社と自治体で類似の家屋調査をそれぞれ実施しているため、発災時に複数回の時間を取られる。
- 商品内容について調べ方がわからない。
- 従業員が新型コロナウイルスに罹患した場合に、企業が負担する費用を補償してほしい。

### 改善結果

GK ケガの保険※、GK ケガの保険 シルバー※のお客さま向け「補償概要動画」をリリースし、わかりやすく商品を知ってもらうことが可能となりました。

※個人向け傷害保険の主力商品

保険会社への「保険金請求」と自治体の「罹災証明書発行」を一度の損害調査で完結※させる仕組みを導入し、お客さまの早期の生活再建への後押しが可能となりました。

※再調査等が必要となる場合があります。

パンフレットやチラシなどの相談・苦情等お問い合わせ先欄に、当社オフィシャルWebサイトの「お客さま向け各種サービス（お問い合わせデスクやチャットボット等）」につながるQRコードを掲載しました。

ビジネスJネクスト※の商品改定を実施し、事業者が負担した事業場の消毒費用、在宅勤務時の通信費用、葬儀等の費用などを補償する特約を新設しました。

※業務災害補償保険

## ● 感謝のお言葉

お客さまからは、感謝のお言葉もいただいています。寄せられた声の一部をご紹介します。これからも当社は代理店と一体となってお客さまに安心をご提供できるよう、業務改善・品質向上につなげてまいります。

### アンケートに寄せられた感謝のお言葉の一例

- 多岐にわたる保険の内容をとても分かりやすく説明、個人に合ったプランの提案をしていただきました。今の私に合った補償内容で契約できとても満足しています。
- メールと電話を併用し、細かい契約内容の提示と、電話による補足説明を行っていただいたため、仕事中でも効率的に安心して契約手続きを進めることができ、とても助かりました。
- ドライブレコーダーで通話ができただけ、その後スマホにも連絡をいただけ、こちらから電話することなく助かりました。
- 事故発生当初からスピーディーな対応でその後も都度ご連絡をいただき、本当に安心してお任せできました。こちらの不安をご理解いただいていた対応で、保険の重要さを再認識させられました。

# 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します

## 実施している主な取組

### 1 経営陣による「お客さま第一」の価値観の浸透

- 「お客さま第一」の価値観を企業文化として全社員へ浸透させるため、役員メッセージの社内サイトへの掲載等、経営陣からの発信を継続しています。

### 2 企業文化の定着に向けた取組

#### 1 研修を活用した「お客さま第一」の価値観の浸透

- さまざまな教育・研修の場において、「お客さま第一」の価値観の浸透に取り組んでいます。
- 毎年7月を「企業品質の月」と定め「お客さま第一」の品質向上取組の重要性について、社員一人ひとりが理解を深めるための取組を実施しています。2021年度は、当社に寄せられたお客さまからの苦情やおほめ等をもとに各職場でミーティングを行うとともに、外部講師による社員向けセミナーを開催し、「お客さま第一の業務運営」への理解を深めました。
- 認知症の方が増加しつつある中、認知症に対する理解を深め、お客さま対応および商品・サービスの品質向上に活かしていくため、多くの社員が「認知症サポーター養成講座」を受講しています。
- 社員が法令等を遵守し、「お客さま第一」の業務運営を実施していく上で、法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為があった場合は、直接会社に相談・通報することで違法行為等の放置・拡大を防止する制度（スピークアップ制度）を設けています。不祥事件等の問題の未然防止や早期発見につながることから会社の自浄作用に寄与しています。なお、秘密保持や情報の取扱いには十分配慮し、通報・相談を行ったことを理由として不利益な取扱いを受けないよう、フォローアップ等をおこない通報・相談者の保護を図っています。

#### 2 社員への動機づけ

- 「お客さま第一の業務運営」や組織力強化につながる人財育成等、持続的成長の実現に向けた目標を掲げ、取り組んでいます。
- 社員一人ひとりの目標管理において、「お客さま第一」をはじめとする「行動指針（バリュー）」を基軸とした目標を設定し、上司と部下が年数回の面談対話を行っています。これにより、「お客さま第一」の価値観で行動する動機づけを図っています。

以上



MS&AD

三井住友海上



**三井住友海上火災保険株式会社**

〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台3-9  
<https://www.ms-ins.com>