

# 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

2023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」のため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。
- 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、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。

お客さま第一の業務運営に関する方針		該当ページ
方針1	<p><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></p> <p>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。</p>	P3
方針2	<p><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></p> <p>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。</p>	P5
方針3	<p><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></p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	P10
方針4	<p><b>代理店が行う業務の品質向上に取り組めます</b></p> <p>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。</p>	P12
方針5	<p><b>お客さまに寄り添った事故対応を実践します</b></p> <p>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「心にまで向き合う事故対応」を実践します。</p>	P14
方針6	<p><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></p> <p>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。</p>	P16
方針7	<p><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></p> <p>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。</p>	P16
方針8	<p><b>お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします</b></p> <p>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。</p>	P17
方針9	<p><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></p> <p>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。</p>	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2022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（URL：<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuho/kokyakuho.html>）にてご確認ください。



「令和4年度 消費者志向経営優良事例表彰」において当社の社会課題解決に向けた取組全般が評価され、「消費者庁長官表彰」を受賞しました。

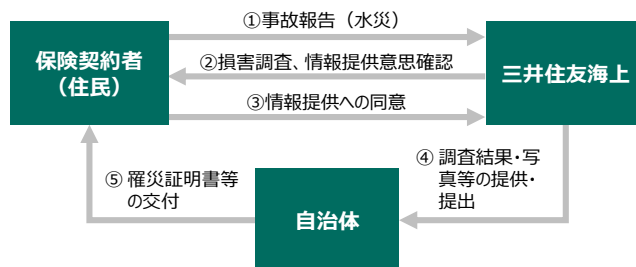


### 評価いただいた社会課題解決に向けた取組例

#### 被災者生活再建支援サポート

近年、自然災害が激甚化・頻発化しており、自治体による被災者生活再建支援制度に係る対応が逼迫しています。特に、罹災証明書の発行には、自治体で被災状況を調査する必要があり、発行まで時間を要していました。

こうした中、被災者のいち早い生活再建を後押すため、「被災者生活再建支援サポート」を2021年8月より開始しました。



#### 本サービスにより以下の効果があります。

- ① お客さま：保険金請求と罹災証明書の発行手続きを一度の調査で完結できるため、早期の生活再建が可能となります。
- ② 自治体：当社から提供する損害調査情報を活用できるため、住家被害認定調査が原則不要となり、大規模災害発生時でも迅速な罹災証明書の発行や、交付事務の効率化が可能となります。

### ドラレコ・ロードマネージャー

本サービスでは、各地域のさまざまな企業の車両に搭載したドライブレコーダーのデータを活用することにより、従来のような目視によるパトロールを行うことなく、広範囲の路面情報を把握することができます。

地域を走行する多くの車両が自動的に道路点検の目となるため、交通事故につながる危険な道路損傷の早期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。



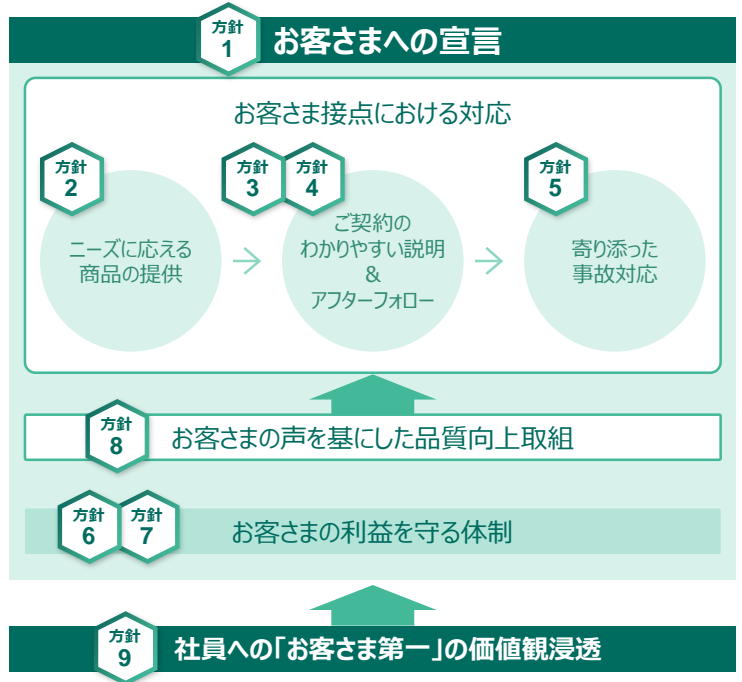
方針  
1

# 「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み

### 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。
- 「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します。

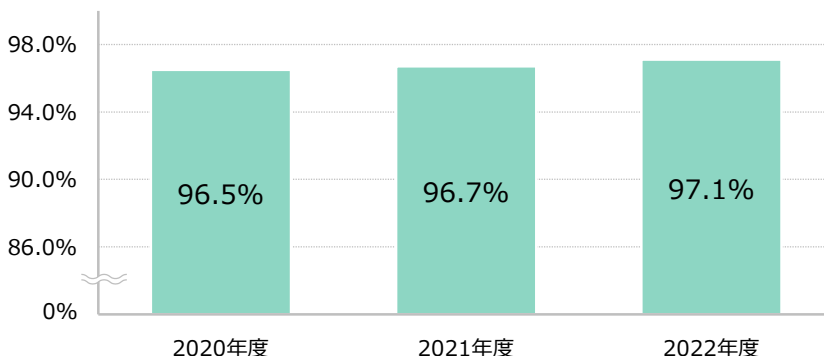


### 2 「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標

- 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代理店および当社事故対応担当者へのお客さま評価（「お客さまアンケート（契約時）／代理店推奨度」、「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2022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



##### <アンケート実施概要（回答件数）>

2022年度	約37万件
2021年度	約41万件
2020年度	約51万件

※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

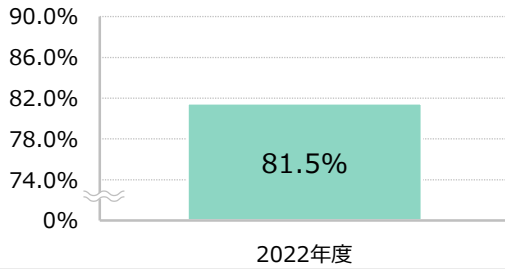
## 2 評価指標

### ■ お客さまアンケート（契約時）／代理店推奨度

代理店業務に関する取組みの詳細は方針4（P.12）

- お客さまが実感している評価をより実態に近い形で収集し、品質向上の取組みに反映させることを目的に、2022年4月から代理店推奨度に11段階評価（10～0）を導入しました。

※11段階評価のうち、10～6評価の回答割合を集計しています。



#### <アンケート実施概要>

	調査対象契約数	回答件数
2022年度	約658万件	約32万件
2021年度	約721万件	約31万件
2020年度	約750万件	約39万件

【参考：これまでの代理店推奨度※】

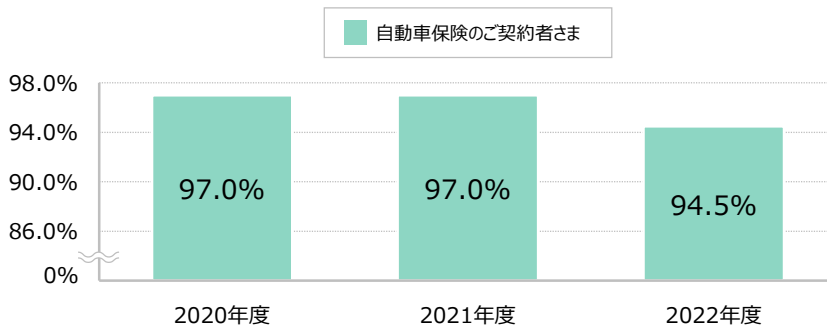
2020年度：94.9%、2021年度：95.2%

※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

### ■ お客さまアンケート（保険金支払時）／事故対応満足度

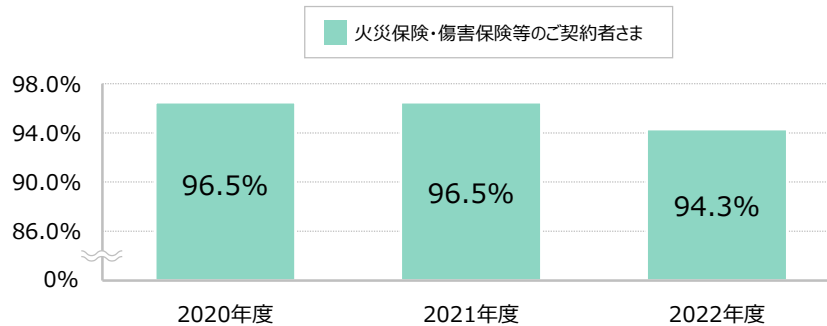
事故対応に関する取組みの詳細は方針5（P.14）

※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
2022年度	約44万件	約3.8万件
2021年度	約52万件	約4.9万件
2020年度	約56万件	約8.2万件



#### <アンケート実施概要>

	送付件数	回答件数
2022年度	約52万件	約11万件
2021年度	約50万件	約9.6万件
2020年度	約47万件	約10万件

### ■ お客さまの声に基づく改善件数

お客さまの声に関する取組みの詳細は方針8（P.17）

- 2022年度にお客さまの声に基づき実施した改善件数は、107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。

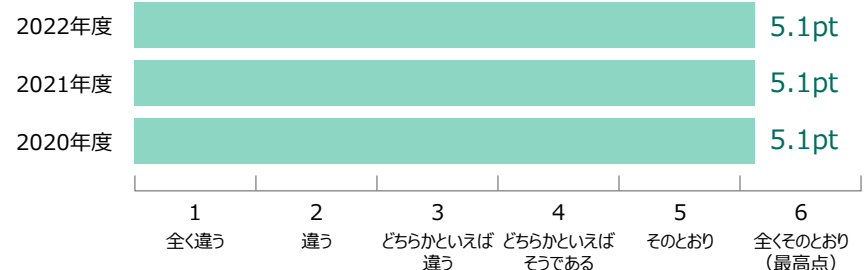
URL：<https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/voice.html>

### ■ 社員意識調査

社員への価値観浸透に関する取組みの詳細は方針9（P.19）

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、社会課題の解決をめざす世界共通の目標です。当社は、リスクソリューションのプラットフォームとしてSDGsを道標（みちしるべ）にCSV×DXを推進し、社会のサステナビリティを阻害する「リスク」の解決に貢献する商品・サービスの提供を通じて、当社と社会のサステナビリティを同時実現するサステナビリティ・トランスフォーメーション（SX）を推進しています。

SX実現のために、特に社会からの期待が高く、当社の強みを活かせる重要度の高い4つの社会課題を定めて、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



### ① 地球環境との共生



### ② 革新的テクノロジー



### ③ 強靱性・回復力



### ④ 包摂的社会

#### ① 地球環境との共生

気候変動対策を重要課題と位置付け、社会の脱炭素化を支援する商品・サービスの提供と気候変動への適応策の提供による社会的損失の抑制に取り組みます。また、生物多様性の保全等の自然資本の持続も気候変動と相互に関連しているため、一体的に推進していきます。

#### ② 革新的テクノロジー

テクノロジーの進展（AI、IoT、MaaS、CASE、サイバーセキュリティ、ロボティクス、スマートシティ、宇宙開発、再生医療等）による新たな産業創造に伴うリスクに対するソリューションを提供します。

#### ③ 強靱性・回復力

社会インフラ（道路、橋、トンネル等）や企業の工場・設備等の老朽化に対して、データ、AI、センサー等の活用により、事故防止や早期復興対策等、災害に強い企業や街づくりに向けた防災・減災サービスを提供していきます。

#### ④ 包摂的社会

すべての人々を排除せず、包摂し、ともに生きることができる社会をめざす考え方にに基づき、少子高齢化・人口減少、地域間格差・過疎化、人権侵害・社会的不平等などへの対応に取り組みます。

# 実施している主な取組み

## 1 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対応した商品・サービスの提供

～デジタル接点を強化し、ペーパーレスを通じてカーボンニュートラルに貢献～ 2023年2月

### 1 地球環境との共生

ご契約者さま向けインターネットサービス「ご契約者さま専用ページ※<sup>1</sup>」をリニューアルし、お客さまとのデジタル接点を強化、スマートフォンを通じたお客さま向けサービスを拡充します。デジタル接点の領域を拡大し、新たに取得する情報を活用してお客さまへの提供価値を変革することに加え、利用する紙などの資源を削減し、お客さまとともに自然資本の持続可能性の向上を目指します。また、サステナビリティ取組の一環として、保険商品・サービスの提供方法のデジタル化を通して、紙などの資源の使用量を削減し、お客さまとともに環境負荷を低減する「MS & A Dグリーンアースプロジェクト※<sup>2</sup>」を展開しています。

※<sup>1</sup> 契約内容の確認や住所変更、事故発生時の連絡、自動車保険の事故対応状況の確認等のサービスを24時間365日提供するインターネットサービス(詳細はP.11をご参照ください)。

※<sup>2</sup> MS & A Dグループ一体で、社内での環境負荷低減やお客さまと連携したペーパーレス取組を進めるとともに、防災減災・地方創生にも貢献する自然環境の保全・再生を推進する取組み。



※ 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。

### 【今後 (2023年10月) に改定を予定している主な機能】

機能	概要
お客さま向け通知物の電子化	個人向け主力商品 (自動車保険、火災保険、傷害保険) において、既に電子化して提供している保険証券・約款に加え、新たにご契約内容のお知らせハガキ等を電子化し、ご契約者さま専用ページ上で提供します。なお、ご希望されるお客さまには引き続き印刷物 (紙) にて提供します。
登録の簡素化	保険契約手続き時にご提供いただく携帯電話番号を利用してアカウントを自動発行します。お客さまは別途SMSで案内される専用URLから本人確認を行うことで利用を開始できます。
ログイン方法の追加	これまでIDおよびパスワードを用いた2段階認証によるログイン方式を採用していましたが、新たに生体認証方式 (指紋認証・顔認証) を導入します。

## DX valueシリーズの展開

### 2 革新的テクノロジー

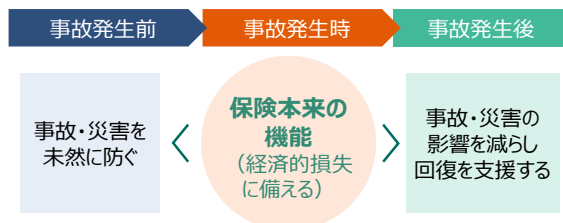
経済的損失に備える保険本来の機能に加え、事故・災害を“未然に防ぐ”機能や、事故・災害の“影響を減らし回復を支援する”機能を有するサービス一体型商品のラインナップを拡充しています。一連のサービス一体型商品は“DXを活用した新たな価値”の意味を込めて「DX valueシリーズ」の名称で展開しています。



※ 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。

### 商品ラインナップ

- ・ 見守るクルマの保険 (ドラレコ型、プレミアムドラレコ型)
- ・ 『F-ドラ』
- ・ 健康経営支援保険
- ・ 見守るサイバー保険

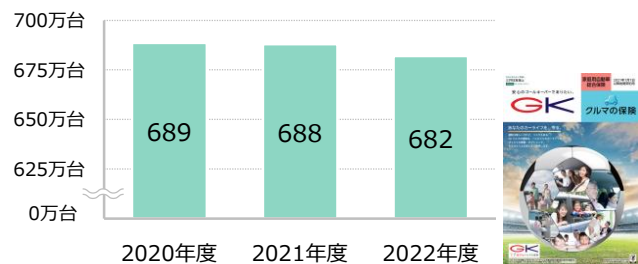


## 個人のお客さまのリスクに備え、生活を支える商品・サービスの提供

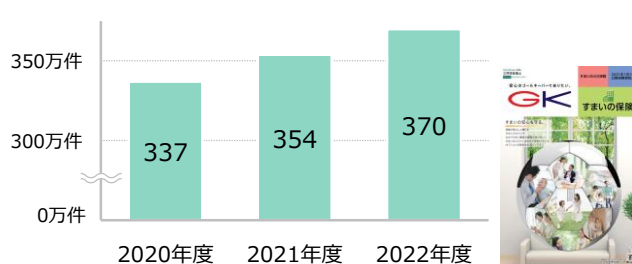
### 4 包摂的社会

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

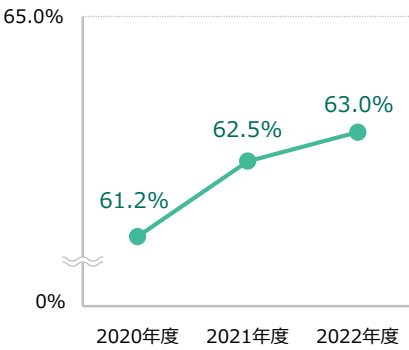


### GK すまいの保険 契約件数

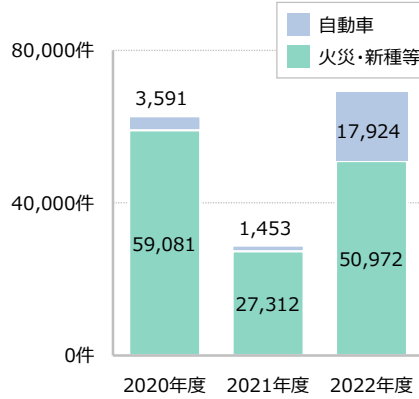


- 「自然災害への備え提案運動」により、お客さまの防災意識の向上と自然災害に関する補償の充実化を進めています。
- 住宅物件の火災保険ご契約のお客さまの半数以上に地震保険を、GK すまいの保険ご契約のお客さまの半数以上に水災補償をセットしていただいています。
- 自然災害における保険金のお支払件数（解決件数）は以下のとおりであり、今後ともお客さまのリスクへの備えとしてお役に立てるよう、取り組んでいきます。

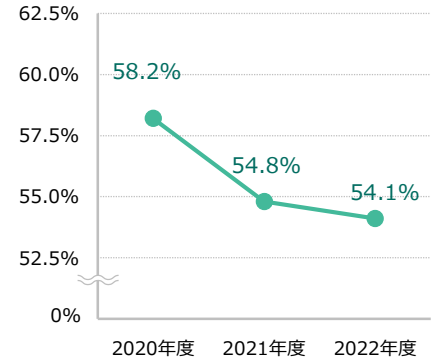
火災保険 地震補償セット率（住宅物件）



自然災害における保険金お支払件数



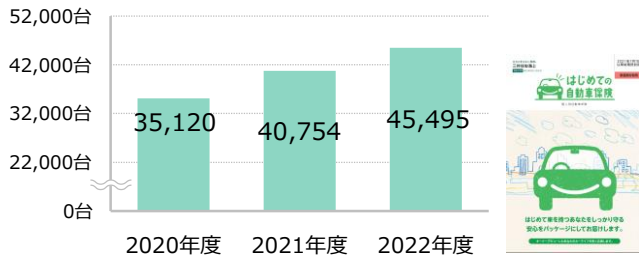
GK すまいの保険 水災補償セット率



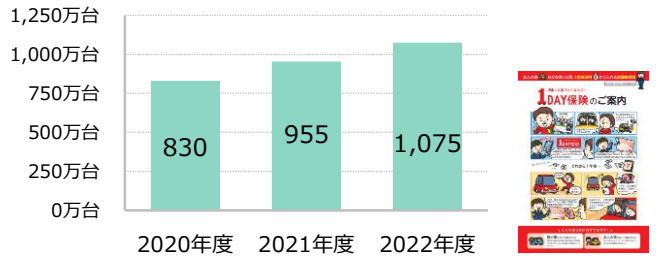
多様なニーズに応える商品・サービスの提供

- 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、2022年度末のご契約台数は、累計約4.5万台となりました。
- 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層のお客さまに多くご支持いただき、2022年度末のご契約台数は、累計1,070万台を超えました。

「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



自然資本・生物多様性の保全・回復に資する商品・サービスの展開 2022年6月

当社は気候変動への対応に加え、自然資本※1・生物多様性の保全・回復に資する商品・サービスを提供することで、地球環境との共生（Planetary Health）を目指しています。以下4つの自然資本の領域ごとに「ネイチャーポジティブの実現に資する商品・サービス」の開発・提供を行っています。

※1 自然環境を国民の生活や企業の経営基盤を支える重要な資本の一つとして捉える考え方。



自動車保険の専用ドライブレコーダーにおける動物注意アラート機能拡大

当社の自動車保険の専用ドライブレコーダーでは、動物注意アラートを提供しており、希少動物が生息する地域に接近した場合に、注意して運転するようドライバーにお知らせしていますが、2022年6月末に対象地域・動物の拡大を行いました。これにより、より広い範囲で希少動物のロードキル※2を防止することで、生物多様性の維持を支援します。

また、2022年度から動物注意アラートを搭載する自動車保険の専用ドライブレコーダーの販売実績に応じて、新たに希少動物保護やロードキル削減に取り組む団体等に寄付を行っています。

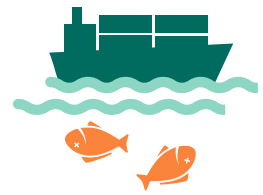
※2 道路上で起こる野生動物の死亡事故。



### 船舶保険「海洋汚染対応追加費用補償特約」

船舶事故による燃料油流出等によって海洋汚染が発生した場合、自然資本・生物多様性を毀損するリスクが高く、近年、事故後の保全・回復活動など企業の社会的責任に対する関心が高まっています。

海洋汚染に起因する損害賠償責任は従来の保険でも補償されますが、船舶運航者が自主的に行う自然環境への損害に対する保全・回復活動の費用は補償対象外となっていました。そのため、当社では船舶運航者による保全・回復活動を支援することを目的に、「海洋汚染対応追加費用補償特約」を開発しました。



### 施設所有（管理）者賠償責任保険「汚染損害拡張補償特約」

事業活動によって汚染物質の流出につながる事故が発生した場合、自然資本や生物多様性を毀損するおそれがあり、その後の浄化活動等、汚染を発生させた企業が果たすべき責任に対して社会的関心が高まっています。

従来の賠償責任保険でも汚染に起因する一部の損害賠償責任は補償されますが、法律上の責任の有無に関わらず、自然資本や生物多様性を毀損する汚染の拡大防止や回復活動を行うための十分な補償がありませんでした。そのため、当社は自然資本・生物多様性の保全・回復を図るために企業が負担する損害賠償責任や費用を幅広く補償する「汚染損害拡張補償特約」を開発しました。



### 林業者向け火災保険「フォレストキーパー」

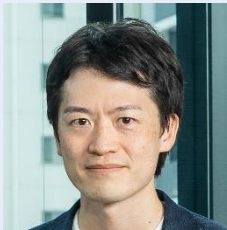
森林は、生物多様性や水資源の保全、土砂災害の防止、レクリエーションの場の提供など極めて多面的な機能を有する自然資本です。その機能を継続的に発揮するためには適切な森林整備が必要ですが、火災等により罹災した森林の再造林費用の負担は大きく、再造林が進まないことが、林業における課題の一つとなっています。また、従来の当社森林火災保険では再造林等に要する費用は補償対象外でした。

「フォレストキーパー」ではこの費用を補償することにより再造林を促し、自然資本・生物多様性の保全・回復を支援します。



#### 社員の声

商品・サービス企画部  
吉野 篤史 課長



自然資本・生物多様性の保全・回復は、地球温暖化と同様に今や待ったなしの状況です。近年では、国際的な枠組みであるSDGs、ESG、TNFD等により、自然資本の保全・回復に関する事業者への社会的要請が高まっています。

事業者は業務を通じて自然資本を活用しており、かつ多大な影響を及ぼしています。自然資本の保全・回復に積極的に取り組むことは、社会課題の解決に加えて企業価値の向上にもつながり、経営戦略上重要な位置づけになっています。事業者が自然資本の保全・回復に果たす役割と意義は、これから益々高まると想定されます。

そこで当社は、自然資本等の保全・回復に関する事業者の取組みを支援するために、様々な部門が連携して自然資本・生物多様性という共通のテーマに沿った商品・サービスを提供し、地球環境との共生に向けた取組みを推進しています。

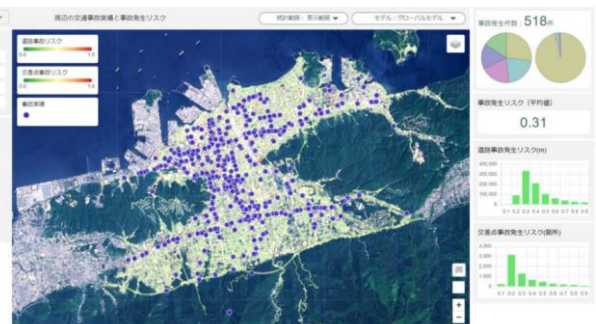
### 「事故発生リスクA I アセスメント」の販売を開始 2022年11月

### 3 強靱性・回復力

交通事故による死傷者数は近年減少傾向にありますが、痛ましい死亡事故が発生するなど、依然として死傷者は一定数発生しています。交通安全対策にあたっては、従来のように、交通調査に多大な費用や時間を要したり、実施する対策の客観的な裏づけが難しいなどの要因から、再発防止型対策であることが課題でした。

当社は、MS&ADインターリスク総研(株)と共同で、実際の交通事故発生箇所だけでなく、道路構造や走行データ（急加減速等）、人流等、事故と相関関係の高い要因のデータを組み合わせ、A Iを活用した独自のリスク評価・分析モデルにより、交通事故発生リスクを評価・可視化するサービスの販売を開始しました。

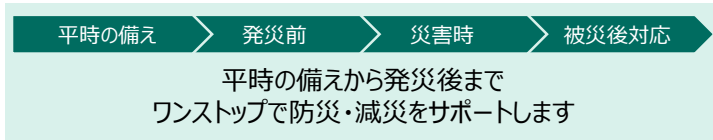
#### 可視化イメージ



自然災害が頻発化・激甚化する中、防災・減災の対策は重要な社会課題です。特に自治体は、地域住民の被害を軽減するため、事前に住民の避難誘導を行うなどのさまざまな措置を的確に行うことが求められます。

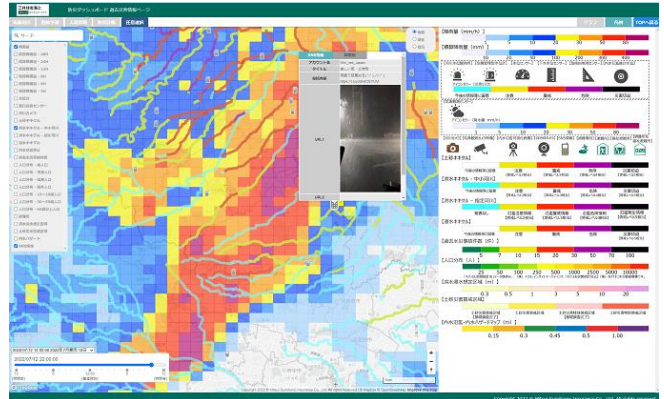
そのような中、当社は「防災ダッシュボード」の提供を通じて、災害リスクにつながるリアルタイム気象データ、30時間以上先の洪水予測データ、発災後のAIによる被害推定をダッシュボード上にわかりやすく一元的に可視化することで、住民の生命や財産を守るための地域社会における防災・減災対策を支援します。

サービスフロー



<p>過去災害時の振り返り機能</p>	<p>水害リスク予測</p>	<p>リアルタイム情報一元化</p>	<p>発災後速やかな被災規模可視化</p>
---------------------	----------------	--------------------	-----------------------

画面イメージ (降水量)



受賞実績

◆IT賞  
社会課題解決領域  
【公益社団法人企業情報化協会】



◆地方創生担当大臣表彰  
地方創生に資する金融機関等の  
「特徴的な取組事例」  
【内閣府】



社員の声

ビジネスデザイン部  
岡崎 紘治 課長



当社は、これまでも台風や豪雨といった大規模災害に対して、さまざまなデータやデジタル技術を活用して保険引受の高度化、早期の保険金支払、リスクマネジメントサービスの提供に取り組んできました。

今回、災害リスクにつながるリアルタイム気象データや30時間以上先の洪水予測データ、そしてAIによる発災後の被害推定などをダッシュボード上にわかりやすく可視化することで、的確な防災・減災対応を支援する自治体向け防災・減災支援システム『防災ダッシュボード』をMS&ADインターリスク総研(株)と共に開発しました。

自然災害が発生すると自治体はその対応のために、限られた状況の中でさまざまな情報を収集しなくてはなりません。例えば、注意報が出た地域の積算降水量や河川水位、過去の水災事故情報を見ながら、該当エリアの緊急度合いを判断し、そのエリアに滞在するリアルタイムの人口、高齢者の割合なども把握することで、避難を効率的に促すことができます。『防災ダッシュボード』では、そうした情報を一元化し、わかりやすく可視化することで、災害時の情報収集・分析の迅速化、効率化を実現できます。

今後も、災害が激甚化・頻発化が懸念されるなか、損害保険会社として蓄積してきたノウハウを活用し、将来的には自治体に加え、企業向けにもより幅広いリスクに対する防災・減災ソリューションの提供を目指していきます。

月保険の開発 2022年7月

2 革新的テクノロジー

月面資源開発に取り組んでいる宇宙スタートアップ企業 **ispace** は民間月面探査プログラム HAKUTO-R において、独自のランダー（月着陸船）とローバー（月面探査車）の月面着陸と月面探査の2回のミッションを行い、月面データの取得サービスと高頻度の地球-月輸送サービス構築に向けた技術検証を行う予定です。

当社は **ispace** との協業を通じて、月への航路や着陸の際に起こり得るリスクなどを分析し、新たな宇宙保険のラインナップの1つとして、打ち上げから月面着陸までをシームレスに補償する「月保険」を共同開発しました。



当社は、**ispace** を含む月面開発を企図している事業者へ月保険を提供し、月面市場のビジネス創出を後押しします。また、宇宙旅行や民間宇宙ステーション（ポスト ISS）のような、新たな宇宙領域で生じるリスクを軽減するソリューションを提供することで、宇宙産業のさらなる発展に貢献していきます。

## 実施している主な取組み

### 1 お客さまに商品をよりご理解いただくための工夫や利便性向上の取組み

- 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。
- 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。また、消費者問題に関する豊富な知識と実務経験を有する外部専門家に評価いただきわかりやすさ向上につとめています。

#### これまでに評価いただいたツール等

- ・ 「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
- ・ お客さま向け説明動画（Brain Video（火災））
- ・ 「リビング F I T（賃貸住宅居住者総合保険）」ネット募集画面、送信メッセージ 等

### 2 ご意向に沿った商品を選んでいただくための工夫や手続きに関する利便性向上

#### デジタルによるコミュニケーション機能の強化

自動車保険や火災保険では、ご継続のおすすめプランや、見積書・申込書の内容をお客さまごとにわかりやすくご説明したアニメーション動画をご覧ください。

#### Brain Video動画イメージ

<自動車保険>



<火災保険>



「MS1 Brain リモート」は、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、メッセージのやり取りやWeb面談が行えるセキュアなコミュニケーション機能と、非対面による契約手続機能を備えています。

#### MS1 Brain リモート画面イメージ

<メッセージ>



<Web面談>



<契約手続き画面>



### 3 ご契約後もお客さまの利便性を向上するための工夫

- パソコンやスマートフォンから、ご利用いただける「ご契約者さま専用ページ」を導入しています。
- 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。
- 2022年度末現在、430万人を超えるお客さまにご登録いただいています。
- 以下のお手続きが可能です。

- 契約内容の確認
- 契約者住所の変更
- 自動車保険の契約内容変更手続き
- 扱代理店の照会
- 事故連絡、事故画像の送信
- 自動車事故対応状況の確認
- ご親族との契約内容の共有
- 保険料控除証明書の再発行手続き 等

2023年10月より、ご契約者さま専用ページの  
初回登録およびログイン方法を簡略化し、  
より利便性を向上させるリニューアルを実施いたします。



※ 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。

#### 操作画面イメージ

- パソコン、スマートフォンいずれからでもご利用いただけます。

#### スマートフォン版

##### ご契約確認画面

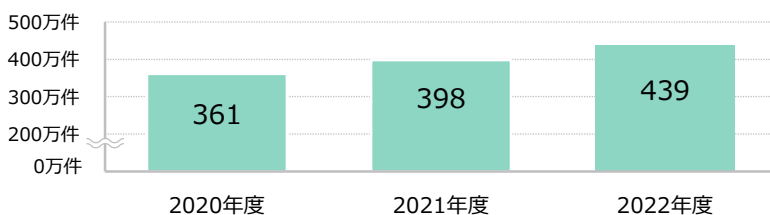


#### パソコン版



#### ご契約者さま専用ページ登録件数

- 多くのお客さまにご利用いただいています。



#### 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み

### 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う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み

- 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。

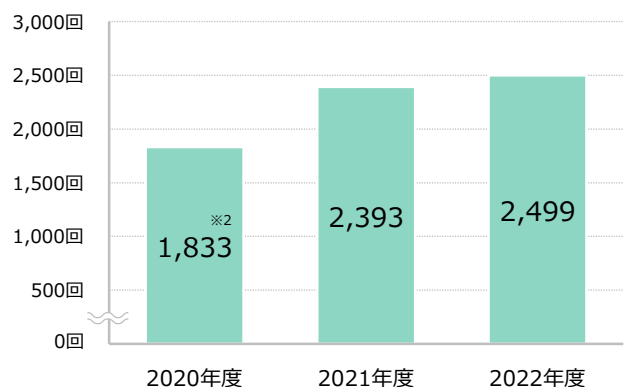
#### 2 お客さまをサポートするためのスキル向上の取組み

- 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み

- 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。

スタッフ向け教育プログラム※1の勉強会開催数



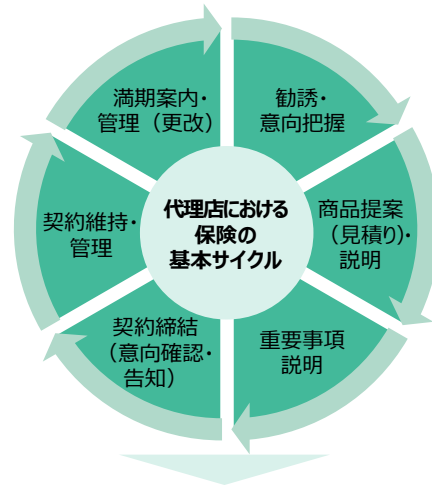
※1 商品学習等、専任講師が代理店独自のスタッフ教育を支援するプログラム

※2 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 代理店の品質向上取組

#### 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することで、お客さまへの説明責任を果たし、品質の高いサービスを提供できる販売体制の構築を行っています。



お客さまへの説明責任を果たし、品質の高いサービスを提供できる販売体制の構築

#### 2 Qマーク※の認定

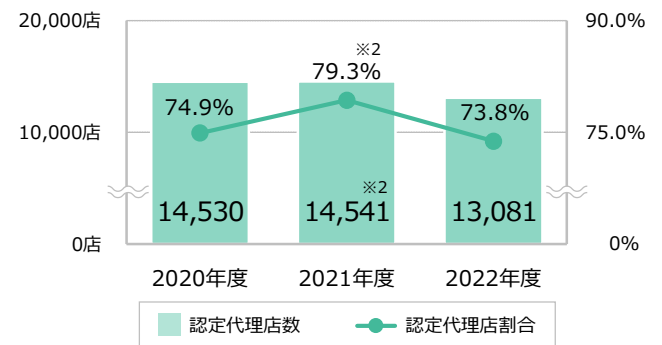
- 代理店の業務全体の品質向上を促すため、一定の品質基準を上回る取組みを行っている代理店に、品質が高いことを示す「Qマーク」を認定しています。認定代理店数・認定代理店割合は、右記のとおりです。

※ Qマーク：「保険の基本サイクル」の確実な履行を支える当社独自の「代理店品質認定制度」



代理店品質認定制度  
Qマーク

#### Qマーク認定代理店数・認定代理店割合※1



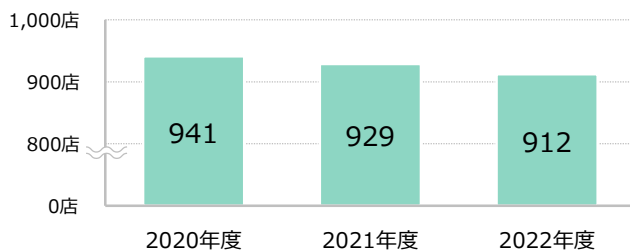
※1 当社は、代理店が募集品質の特に高い他の代理店と業務提携して、共同で保険募集を行う制度を設けています。本制度を導入している代理店（共同募集の非幹事代理店）は、お客さまとの契約手続きを担っていないことをふまえ、集計対象外としています。

※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。

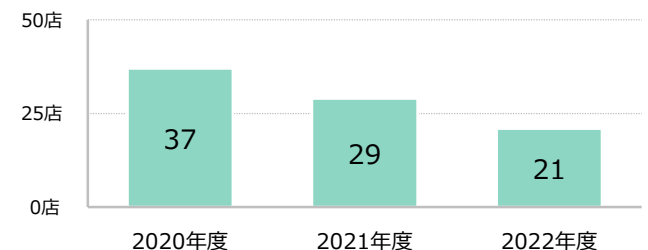
#### 3 ハイグレードエージェントの認定

- 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み

## 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、十分に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。

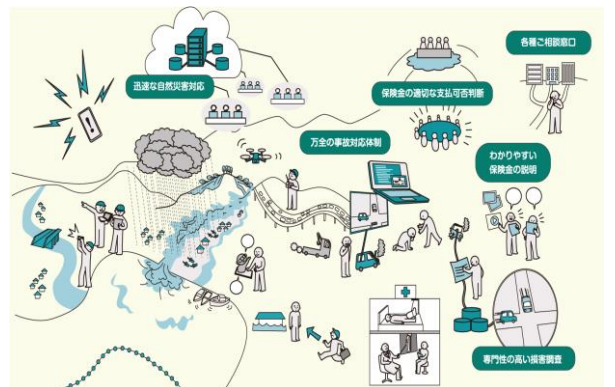
## 2 お客さまから信頼される損害サポートの取組み

- 社会環境の急速な変化を踏まえ、お客さまや社会の多様な価値観にあわせた事故対応を行うため、社内マニュアルの改定や、事故対応の局面を説明をする動画ツールなど、体制整備を進めています。
- 当社の損害サポート体制や、事故対応の損害認定や損害賠償の考え方等をお客さまに理解いただくために、オフィシャルWebサイトの一部を2023年3月に刷新しました。事故対応の透明性を確保し、お客さまから信頼される損害サポートを目指しています。

## ＜オフィシャルWebサイト 安心の事故対応サービスの全体像＞

主に次のような構成で損害サポートを説明しています。

- ① 万全の事故対応体制
- ② 迅速な自然災害対応
- ③ 専門性の高い損害調査
- ④ わかりやすい保険金のご説明
- ⑤ 保険金の適切な支払可否判断
- ⑥ 各種ご相談窓口



## 社員の声

損害サポート業務部  
本間 純平 課長



損害サポート部門の業務は、お客さまと接する仕事であり、社会から信頼される損害サポートを実現するためには、価値観の多様化や社会常識の変化をふまえ、一人ひとりに最適な対応を行うことが必要です。このため、「ジェンダー」「LGBTQ」「障がい者」「宗教観」等に対する理解を深めることが求められています。

これらを実現するため、関連マニュアルの整備をはじめ、全国の損害サポート部門において勉強会を開催するなど、担当者および委任弁護士等の知識向上を図り、被害者やそのご家族の心情や価値観の多様化等を踏まえた事故対応を行う取組みを進めています。

今後もお客さまに寄り添った事故対応の実践に向けた取組みを進めていきます。

### ご契約者さま専用ページ

「ご契約者さま専用ページ」は、当社オフィシャルWebサイトまたはLINEからご利用いただけるインターネットサービスです。事故発生の連絡、事故担当者へのメッセージの送信、事故の進捗状況や保険金支払内容の確認が可能です。

### ドラレコ型AI事故状況説明システム

衝撃を検知すると、専用ドライブレコーダーから事故時の映像や走行データなどが保険会社に自動送信。その情報をAIが分析し、事故状況を再現します。事故状況を迅速・的確に把握し、スムーズな事故解決につなげることができます。2022年4月より法人向け契約でも利用が可能となりました。



① 衝撃を検知すると専用ドライブレコーダーが反応し、三井住友海上に映像や走行データを送信。



② AIが映像やお車の速度、位置情報から事故状況を分析。お客さまの事故状況の分析結果を自動作成。

### 水災デジタル調査

#### (AIドローン×チャットボットによる非接触損害調査)

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。なお、本取組は、公益財団法人日本デザイン振興会主催の「2022年度グッドデザイン賞」を受賞しています。

※ 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。



球磨川流域の撮影の様子

球磨川流域の3Dモデルの一部

## 3 高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応

- 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。
  - ・ 親族と離れて暮らすお客さま向けに、緊急時の連絡先として親族1名を登録いただける「家族Eye（親族連絡先制度）」を設けています。
  - ・ 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。

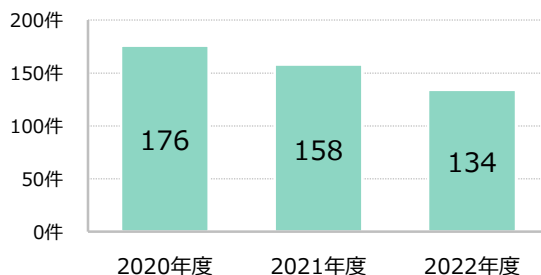
#### 「手話通訳サービス」のイメージ



## 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、右のグラフのとおりです。

#### 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み

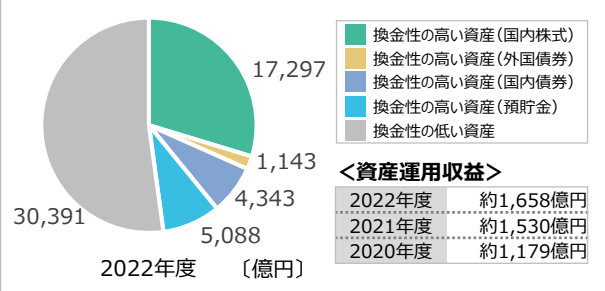
#### 1 適切な資産管理

- 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、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、グローバルな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。

一般勘定運用資産の構成割合と資産運用収益



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み

#### 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統括部署とし、規程・マニュアル等に管理態勢を定め、適切に業務を行っています。なお、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。

# お客様の声に真摯に耳を傾け、 改善に活かします

## 実施している主な取組み

### 1 幅広くお客様の声を伺うために

- お客様の数だけニーズがあると考え、お客様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「お客様デスク」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様の声をお聴きし、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サイトのお客様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。三つ星獲得は、「問合せ窓口」で9年連続、「Webサポート」で8年連続となります。【2022年11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

#### お客様デスクのイメージ



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

### 2 お客様の声一つひとつにお応えするために

- お客様の声に一層お応えしていくため、AIを活用したお客様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、お客様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。
- お客様ご自身で手続きしたいというニーズにお応えするため、チャットボットやボイスボットなどのデジタルサービスを拡充し、お客様の利便性を高めています。
- 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、お客様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。

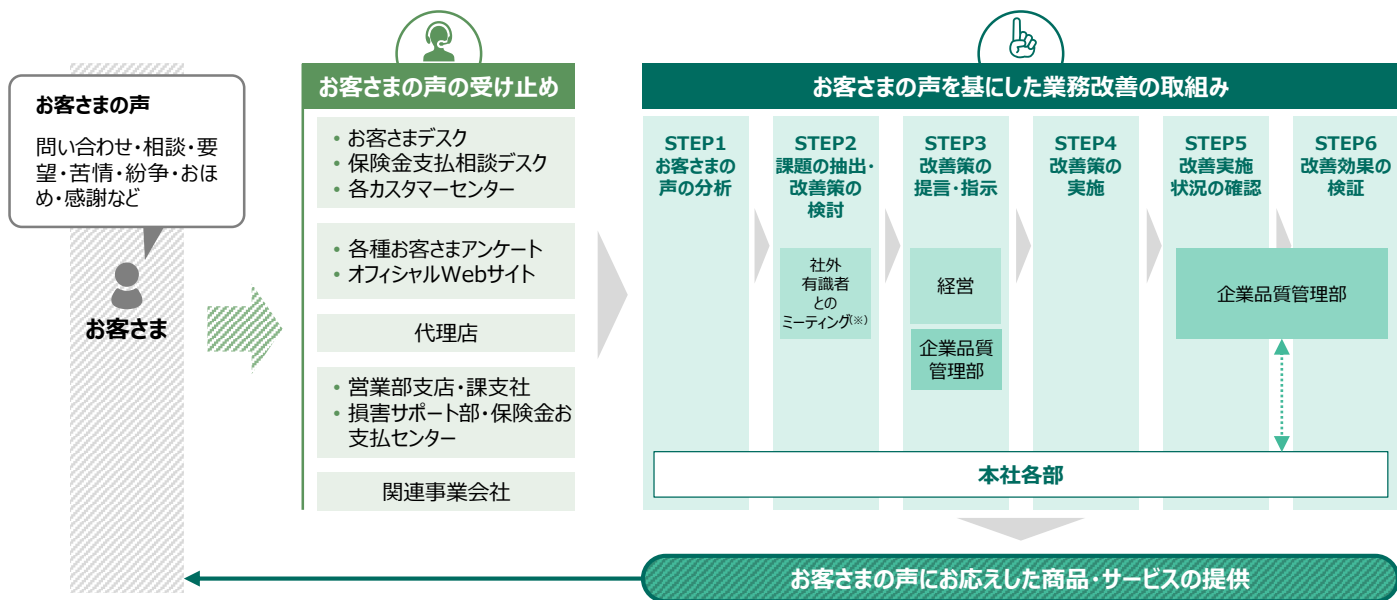
※ 品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針

- お客様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、お客様の声を基にした業務改善事例を収集し社内共有しています。

#### お客様の声に応える取組み

##### ● 全体像

当社は、全社員がお客様の声に対して迅速・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様第一の視点に立ち、各種窓口やお客様アンケートを通じて寄せられたすべての「お客様の声」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、お客様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

### お客様の声

- 「あおり運転」等の対策として、車両後方をより鮮明に撮影したい。
- 新型コロナウイルス感染症の保険金請求の手続きに手間がかかるため簡素化してほしい。
- 建物等に損害はないが、停電等で家に住めなくなった場合の仮住まい費用を補償してほしい。
- 夜間にサイバーセキュリティ関連のトラブルが発生した場合でも、サイバープロテクター※3専用コールセンターで対応できるようにしてほしい。

### 改善結果

- 「360度撮影」機能を備えている「見守るクルマの保険（プレミアムドラレコ型）」※1のオプション（有料）として、専用リアカメラを追加しました。
- 当社オフィシャルWebサイトに新型コロナウイルス感染症専用の保険金請求ページを開設することで、スマートフォンからの簡単な保険金請求の手続きが可能となりました。
- GK すまいの保険※2で、「ライフライン停止時仮住まい費用等特約」をリリースしました。偶然な事故で電気、ガスまたは水道の供給が12時間以上停止し、一時的に居住困難となった場合の仮住まい費用等を補償できるようになりました。
- サイバープロテクター※3専用コールセンターのサービス提供時間を24時間365日に拡大し、夜間・年末年始問わずサービスをご利用いただけるようになりました。

※1 当社の専用ドライブレコーダー付き自動車保険      ※2 個人向け火災保険の主力商品  
 ※3 情報漏えいやサイバー攻撃による事故により企業に生じた損害を補償する事業者向け保険

## ● 感謝のお言葉

お客様から寄せられた感謝のお言葉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様に安心と満足をご提供できるよう、業務改善・品質向上に取り組んでまいります。

### アンケートに寄せられた感謝のお言葉の一例

- 更新時の情報提供が明確でわかりやすく、安心して契約の継続が出来ます。
- 火災保険の契約をしました。非常に丁寧で保険内容や利点をわかりやすく教えてください、素晴らしいサービスだと感じました。
- 事故の際不安のある中で、安心と信頼のあるご対応をいただきました。保険内容も元々お薦めいただいていたプランなので、「入っておいて良かった」と思いました。
- 今回単独事故を起こしたがドライブレコーダーが非常に役に立ちました。

# 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み

### 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に浸透させるため、ほぼ全ての社内規定等に「お客さま第一」で取り組むことを盛り込んでいます。また、「お客さま第一」が経営基盤の一つであることを、経営陣から社員に向けて継続的に発信しています。

### 2 企業文化の定着に向けた取組み

#### 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、8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みを実施しています。2022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・代理店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。
- 多くの社員が「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症に対する理解を深めるなどの取組みをとおして多様なお客さまを意識した当社事業活動の品質向上に活かしています。
- 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、不適切と思われ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。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ることがないよう、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。
- 社員一人ひとりが「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、年数回の上司との面談において自身の行動を振り返ることにより、着実な実践につなげています。

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>