

私たちの宣言

～ 「お客さま本位」の実現に向けた取組 ～

2024年度版

「お客さま本位の業務運営」に関する宣言

日頃より三井住友海上をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

始めに、2024年元旦に発生した能登半島地震で亡くなられた方のご冥福をお祈りするとともに、被災された方々に心よりお見舞いを申し上げます。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。

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は、2023年12月26日に、保険料等の調整行為事案に関して、独占禁止法に抵触すると考えられる行為や独占禁止法の趣旨に照らして不適切な行為があったこと、そして、それを防げなかった態勢に問題があったとして、金融庁より業務改善命令を受けました。

今後は、業務改善計画を着実に実践し、お客さまならびに社会からの信頼回復に努めてまいります。

この度、私たちは、今一度「お客さま本位」について見つめなおし、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、方針）を改定いたしました。保険会社として、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公平に業務を行うとともに、お客さまが最善と考える商品やサービスを提供することで「お客さまの最善の利益」の追求に取り組んでいくことを明文化しました。方針を全役職員が自分ごととしてとらえ、お客さまのためにできることは何かを常に考え、日々活動して参ります。

方針に基づき行動することは、「お客さまから最も頼られる保険会社」としてお客さまに最善の利益をもたらすとともに、当社の企業価値の向上、社員一人ひとりの成長につながると信じ、全役職員が共通の価値観として大切にしていくことをここにお約束します。

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。



三井住友海上火災保険株式会社
代表取締役社長

船曳 真一郎

保険料等の調整行為事案における行政処分について

発生した事実とその真因

当社は、「独占禁止法（私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律）」に抵触すると考えられる行為や同法の趣旨に照らして不適切な行為があったことから、2023年12月、金融庁より業務改善命令を受けました。

<金融庁からの指摘（問題発生の原因）> [関連するニュースリリース](#)

①	企業向け保険分野において、独占禁止法等に抵触する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、更改する契約のシェアや幹事社の維持を求められたことにより、保険料等調整の必要が生じる中、加えて収益の改善も求められたため、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および代理店に対し、独占禁止法等に関する十分な教育・監督を行っていなかったリスク認識の甘さ
④	不適切であることを認識しながらも、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

主な改善取組項目

[行政処分に対する当社の業務改善計画](#)

目的	取組項目	目的	取組項目
1. 適正な競争環境の構築	(1) お客さま本位の業務運営 (2) 法人のお客さまの態勢整備支援 (3) 競争要素の是正 (4) 共同保険運営の適正化 (5) 独占禁止法に関する規程・ルール整備と社員・代理店教育	4. 適切な法令等遵守態勢の確立	(1) コンプライアンス・リスク管理態勢の強化 (2) 内部通報しやすい環境の醸成 (3) 第一線への注意喚起 (4) 第二線の機能強化 (5) 第三線の機能強化
2. 適正な営業推進態勢の確立	(1) 営業評価基準の見直し (2) 企業営業部門の態勢強化	5. 健全な企業風土の醸成	(1) 経営陣が主導する取組 (2) その他の取組
3. 適正な保険引受管理態勢の確立	(1) 採算管理の抜本的強化	6. 経営管理（ガバナンス）態勢の抜本的強化	(1) 経営陣によるガバナンスの強化 (2) 監査役監査の強化 (3) 第三線の機能強化

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、「お客さま本位」の重要性を再認識し、全社一丸となって「お客さま本位の業務運営」の実践と一層の向上を目指し、2024年4月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を改定しました。

・方針は、消費者庁の「消費者志向経営」の取組※1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。

私たちは、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して
誠実・公平に業務を行い、「お客さまの最善の利益の追求」に代理店とともに取り組みます。

方針1. 最適な商品・サービスの提供 【金融庁の原則※2 2, 5, 6に対応】

- ・お客さまのリスクとニーズを把握し、意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。
- ・お客さまに合わせたわかりやすい説明や希望に沿った説明方法により、適切な保険募集に努めます。
- ・適切な保険募集を通じて、お客さまに最適な商品・サービスを提供し続けるため、代理店とともに品質向上に取り組みます。

方針2. 安心と信頼の事故対応 【金融庁の原則※2 2, 5に対応】

- ・事故に遭われたお客さまや、事故のお相手の思いに寄り添った事故対応を行います。
- ・事故が発生した際は、適正な保険金の迅速なお支払いに努めます。
- ・自然災害が発生した際は、迅速に保険金をお支払いし、被災者の生活再建支援および被災地域の復興に貢献できるよう努めます。

方針3. お客さまの声を基にした商品・サービスの開発・改善 【金融庁の原則※2 2, 6に対応】

- ・持続的かつ安定的に提供できる商品・サービスの開発に努めます。
- ・社会環境や技術進展等の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまのニーズ・課題に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスの開発に努めます。
- ・お客さまからの要望や苦情等を真摯に受け止め、商品・サービスの適時・適切な改善に努めます。

方針4. お客さまの利益を不当に害さないための適切な業務運営 【金融庁の原則※2 2, 3に対応】

- ・あらゆる場面で法令や社会規範等を遵守し、かつ、お客さまの利益を不当に害さないことに高い意識と価値観を持った業務運営を行います。
- ・「利益相反管理方針」を正しく理解し遵守するとともに、利益相反のおそれがある取引を適切に管理します。

方針5. お客さま本位の企業風土の醸成・定着 【金融庁の原則※2 2, 7に対応】

- ・社員一人ひとりが行動指針（5つのバリュー）*を常に意識し、行動します。
- ・「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着を図ります。

* 行動指針（5つのバリュー）：お客さま第一、誠実、チームワーク、革新、プロフェッショナリズム

▶「お客さま本位の業務運営」の実践に向けた社員の具体的な行動の例については、[こちら](#)を参照ください。

※1 消費者志向経営の詳細は、消費者庁ホームページ（URL:https://www.caa.go.jp/consumers/consumer_oriented_management/）でご確認ください。

※2 原則の詳細は、金融庁ホームページ（URL:<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuuhoni/kokyakuuhoni.html>）でご確認ください。なお、原則4、原則5の（注2、4）および原則6の（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、方針の対象としておりません。

2023年度取組状況





「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

主な取組

1 お客さまが事業活動の基点であるとの意識の徹底

- 中期経営計画（2022-2025）第1ステージでは、選ばれ続ける保険会社を目指し、お客さま第一の業務運営の実践とお客さま接点の品質向上、お客さまの期待やニーズに応える取組を進めてきました。
- 一方で、「お客さまが全ての事業活動の基点である」という社員一人ひとりの意識や会社としての態勢が不十分であり、今般の諸事案が発生する事態となりました。改定した方針を全役職員が自分ごととしてとらえ、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。

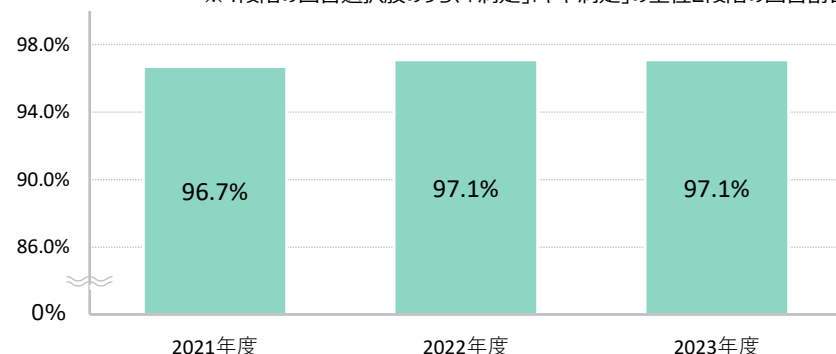
2 お客さま第一の業務運営の定着度合いを評価する指標

- 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。
- また、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2023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

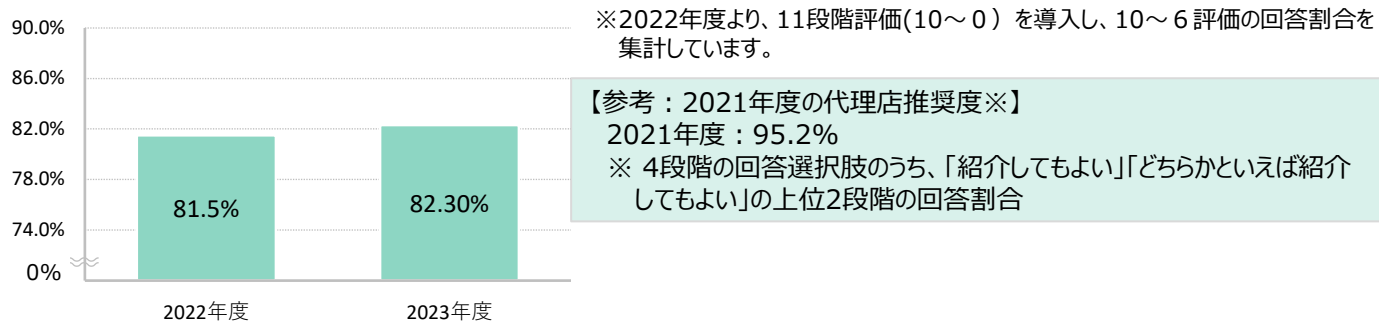


＜アンケート実施概要（回答件数）＞

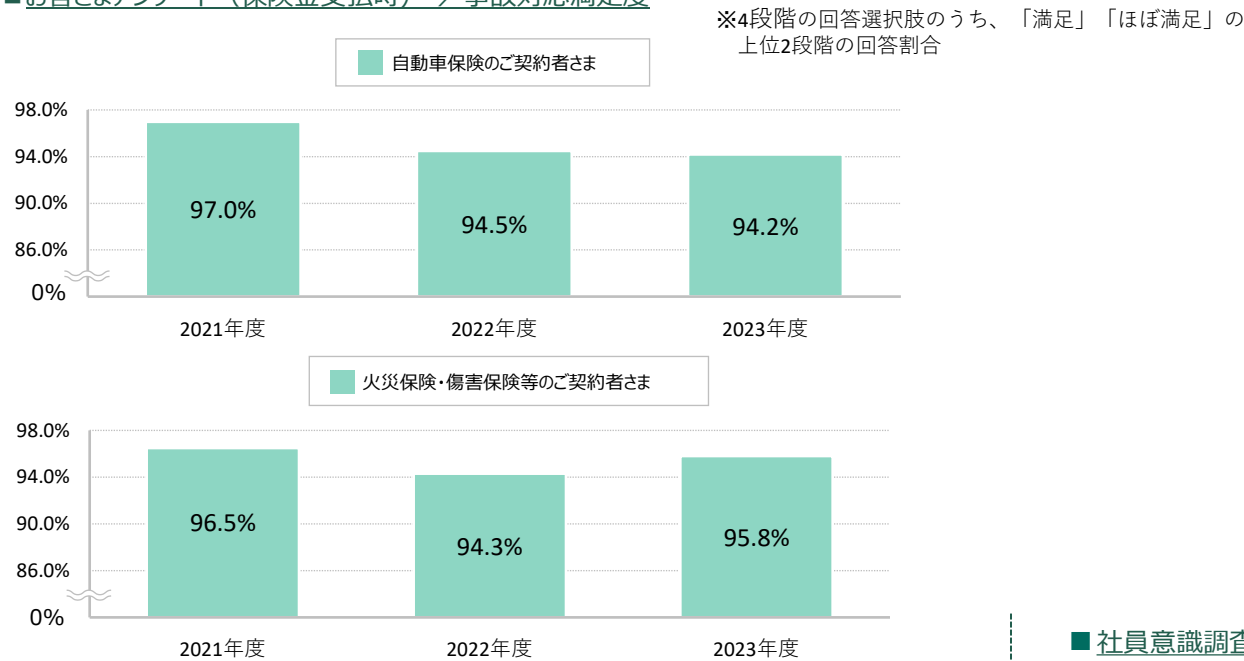
2023年度	約35万件
2022年度	約37万件
2021年度	約41万件

② 評価指標

■ 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

お客さまの声に関する取組の詳細は方針8（P.16）

- 2023年度にお客さまの声に基づき実施した改善件数は、44件です。主な改善事例は、P.17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サイトをご参照ください。
URL：<https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/voice.html>

代理店業務に関する取組の詳細は方針4（P.11）

<アンケート実施概要>

	調査対象契約数	回答件数
2023年度	約508万件	約30万件
2022年度	約658万件	約32万件
2021年度	約721万件	約31万件

事故対応に関する取組の詳細は方針5（P.12）

<アンケート実施概要>

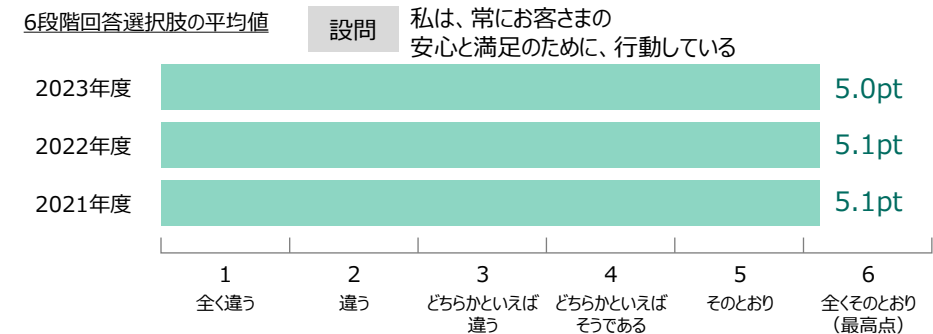
	送付件数	回答件数
2023年度	約53万件	約6.1万件
2022年度	約44万件	約3.8万件
2021年度	約52万件	約4.9万件

<アンケート実施概要>

	送付件数	回答件数
2023年度	約56万件	約8.7万件
2022年度	約52万件	約11万件
2021年度	約50万件	約9.6万件

■ 社員意識調査

社員への価値観浸透に関する取組の詳細は方針9（P.18）



社会環境変化やお客さまのニーズを踏まえ、お客さまへのご提案内容を絶えず見直しています。

主な取組

1 地域社会を支える防災・減災取組

<リスク・課題基点での補償前後の価値提供>

■ 自治体と連携した防災・減災ソリューション

- 自然災害の増加・激甚化に伴い、水災で被災されたお客さまを対象にした罹災証明書の発行手続きを支援する、自治体等向けサービス「被災者生活再建サポート」を提供しています。
- また、2023年7月、「地域住民を守る」をコンセプトに「防災プロテクター」を開発しました。事前の備えである「防災グッズ」※、発災時の迅速な避難をサポートする「スマ保災害ナビ」、被災時の復旧に向けた「G K すまいの保険」を一体化することで、補償の前後も含めた防災・減災ソリューションとして「防災プロテクター」をご提供しています。

※2023年4月より、「補償前後のソリューション」の一つとして、代理店によるご案内を開始。

2 地域課題の解決に向けた支援や地方創生取組

■ 認知症の方にやさしい街づくりのサポート

- 高齢化社会における認知症の方の増加を踏まえ、認知症が原因の事故に対する当事者間の補償を救済し、安心して暮らせる地域共生社会の実現を目指す自治体のサポートとして、保険を活用して被害者を救済する仕組みを提供しています。
- 認知症の方が徘徊中に、ぶつかって物を壊したり、他人にケガを負わせるケース、または踏切内に入り、電車を止めたケース等を想定した補償です。
- 自治体の認知症施策を支援し、セーフティネットの構築を通じて、認知症の方に優しい街づくりのお役に立てるよう、取り組んでいきます。

■ 防災・減災の啓発取組「防災チェックサービス」

- 代理店組織「M S A」では、お客さまと一緒に防災グッズの準備状況、家具の固定状況、保険の加入状況等を確認する「防災チェックサービス」を提供しています。
- 2023年7月のサービス開始から約8カ月間で約3.6万世帯のお客さまに安心・安全をお届けし、「自然災害への備えや、加入している火災保険の内容の不十分さに気が付いた」といったお声をいただきました。
- チェック結果やお客さまのご要望に応じて最適な補償や防災グッズ等の商品・サービスをご提案し、防災・減災への取組を進めていきます。

社員の声

名古屋企業営業第二部
佐野 アリス 課長代理



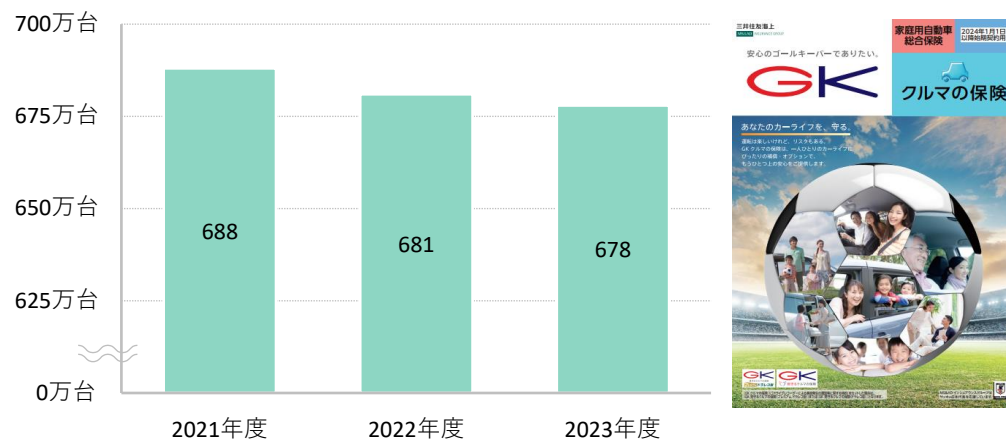
昨今の自然災害の増加と被害の甚大化を踏まえ、災害への備えがこれまで以上に重要になっています。私たちは、地域の皆さまが抱える、自然災害に対する「事前に何を準備すればよいのか」「万が一災害が発生したらどうしたらよいのか」というお悩みを解決するため、自治体との連携を含めた「防災プロテクター」の取組を推進しました。災害発生時に、地域の被害を最小限に留め、皆さまの命を守り、街を早期に復旧させることを目的とした取組です。2024年1月には、能登半島地震が発生し、保険会社として防災・減災に向けて果たすべき役割がまだまだあると感じています。今後も、災害・事故等による損失を経済的に補償する保険本来の機能の提供に加え、「補償の前後も含めた防災・減災ソリューションの提供」により災害・事故に強い街づくりや地域住民が安心して暮らせる社会の実現に向けて、取り組んでまいります。

3 包摂的社会的実現に向けた取組

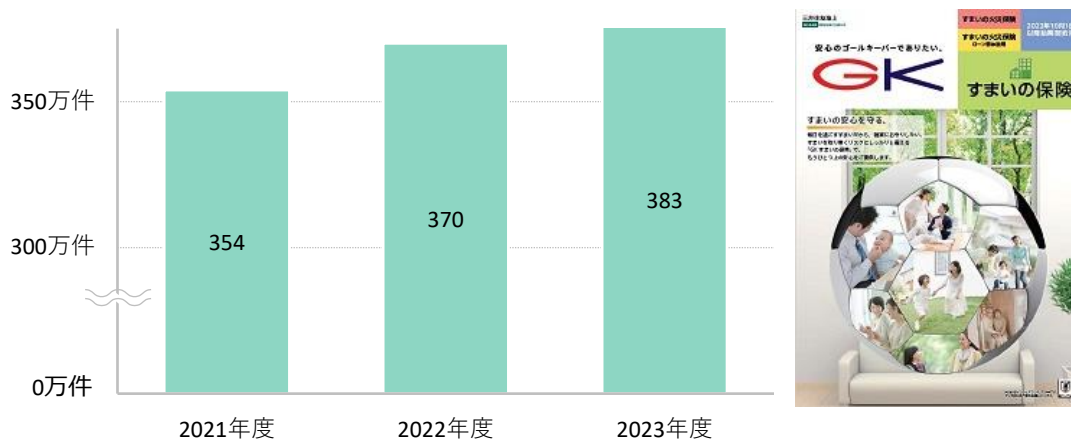
個人のお客さまのリスクに備え、生活を支える商品・サービスの提供

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



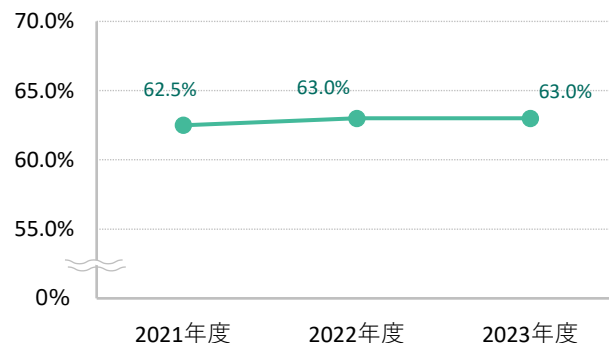
GK すまいの保険 契約件数



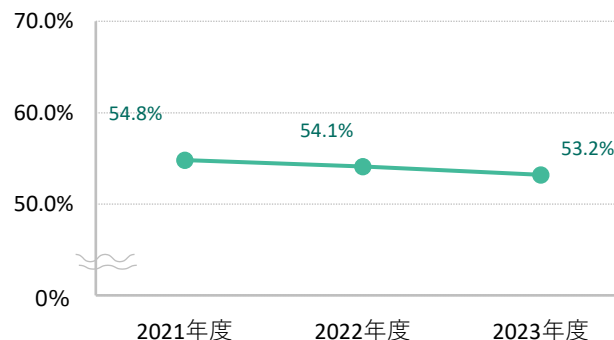
自然災害への備えに関する商品・サービスの提供

- 「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約半数に水災補償をセットいただいています。
- 自然災害における解決件数は以下のとおりです。今後もお客さまの自然災害への備えとしてお役に立てるよう、取り組んでいきます。

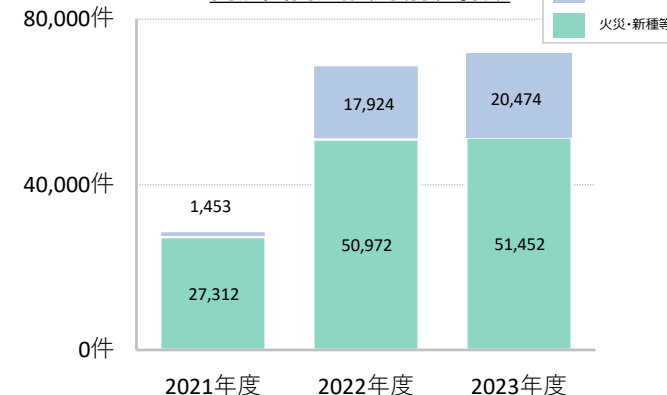
火災保険 地震補償セット率（住宅物件）



GK すまいの保険 水災補償セット率



自然災害における解決件数



ご契約の際には、お客さま一人ひとりに合わせた方法でわかりやすく、丁寧に説明します。

主な取組

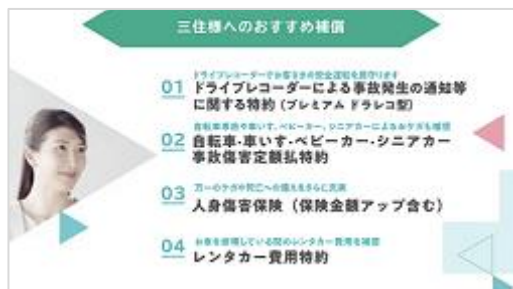
1 お客さまに商品をご理解いただくためのわかりやすい説明や工夫

- いつでもどこでもお客さまに商品や見積書・申込書の内容をご理解いただくため、自動車保険や火災保険については、BrainVideo動画によるご説明を実施しています。
- 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、ユニバーサルデザインの採用、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。

■ Brain Video動画

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いただけます。

<自動車保険>



<火災保険>



■ MS1 Brain リモート

「MS1 Brain リモート」は、お客さまと代理店が非対面で手続きを行えるよう、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、非対面での契約手続機能を備えています。

<メッセージ>



<Web面談>



<契約手続き画面>



2 ご契約後もお客さまの利便性を向上するための工夫

- 24時間365日利用できる個人のお客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」を提供しています。
- ご契約者さま専用ページでは、ご契約内容の確認や住所変更、事故時の連絡等の便利なサービスが利用できます。さらに、2023年10月より、火災保険ご契約者向けの新サービスとして、お客さま一人ひとりに最適化した、防災アラートサービスの提供を開始しました。
- お客さまが簡単にログインできるように、生体認証方式（指紋認証・顔認証）を導入しました。
- 2023年度末現在、570万人を超えるお客さまにご登録いただいています。

ご契約者さま専用ページ



機能紹介動画



■主なサービス

● eco保険証券・契約内容確認



いつでもどこでもご契約内容を確認できます。
ご契約内容に変更があった場合でも、最新のご契約内容を確認できます。

● 契約変更手続き



ご契約の住所変更手続きができます。
自動車保険の場合、車両入替や年齢条件の変更依頼もできます。

● 防災アラート（2023年10月リリース）



気象情報やお客さまの物件情報を基にAI分析を行い、お客さまの被害リスクを事前にお知らせします。（火災保険ご契約者向けサービス）

● 事故連絡・対応状況確認



事故連絡や事故対応状況の確認ができます。
保険金請求や担当者とのメッセージのやり取りができます。

社員の声

業務プロセスデザイン部
辺見 大樹 課長代理



消費者ニーズの多様化やテクノロジーの進展を踏まえ、当社では、データ分析結果に基づくサービスのパーソナライズ化や、災害発生時の連絡手段確保のため、お客さまとのデジタル接点の基盤強化を進めてきました。

これらを背景に、「ご契約者さま専用ページ」を2023年10月にリニューアルし、利用登録に伴うお客さまの手間を大幅に省力化するとともに、アクセスの容易性を高めるために、生体認証機能を使ったログイン方法を追加しました。

あわせて、火災保険のご契約者を対象に、パーソナライズされた防災アラートサービスの提供を開始し、お客さまの被害を軽減する取組を進めています。また、事故対応担当者とのWeb上でのメッセージ送受信や事故対応状況の確認等、万一の事故の際にご利用いただける便利な事故サポートサービスの対象商品を拡大し、事故対応における先進デジタル技術の活用を進めています。

今後も更なる利便性向上のため、お客さまの声を反映しながら、ご契約者さま専用ページでの手続き可能範囲の拡大やデジタル技術を用いた新たなサービスの提供等を行っていきます。

代理店が行う業務の品質向上に取り組めます

お客さま対応品質の向上に向け、代理店体制整備を支援しています。

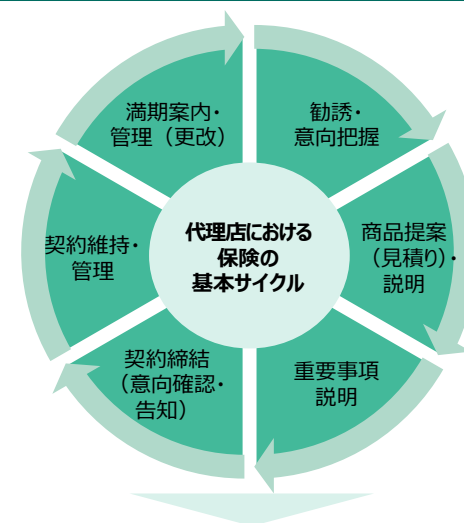
主な取組

1 代理店における「保険の基本サイクル」

- 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態勢の構築を行っています。

2 代理店の品質向上の取組

- 代理店としての基本活動の定着・均質化に向けて、全代理店を対象とした「コンプライアンス」「募集品質の向上」に関する年1回の必須研修や、月1回の定例勉強会、新設代理店に対する登録前・登録後研修を実施しています。
- 各種品質向上指標を設定し、代理店ごとに進捗状況を確認できる「品質向上レポート」や、苦情を発生させないための態勢作り、積極的なお客さまアンケートの収集・活用等を通じて、お客さまの声を活用した品質向上に取り組んでいます。



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

＜お客さま対応の品質向上に取り組む代理店＞

株式会社 大分トラストプラザ



お客さまの声を活用した業務品質改善

- 自社独自のアンケートで得られたお客さまの声を週次 ミーティングで共有しています。お客さまの声をもとにした業務改善の P D C A サイクル を実行し、品質の向上を図っています。
- 高齢のお客さまや、障がいのあるお客さまへのより丁寧な対応や、多様化するお客さまニーズに対応した商品・サービスを提供するため、社内規定やマニュアルを定期的に見直ししています。見直した内容はミーティングで社内共有し、全員が同じ内容で対応できるようにしています。

倉敷保険システムサービス株式会社



不満足の声に基づく再発防止策の策定

- お客さま対応力を向上させるため、お客さまから寄せられる「不満足」の声に対して再発防止策を策定し、社内マニュアルに反映、周知・徹底を図っています。おほめの声は従業員のモチベーションアップにつなげています。
- お客さまには、お客さまアンケートの回答を積極的に依頼しており、アンケート結果から、お客さまへのご提案方法等を見直しています。
- 個人のお客さまに寄り添った対応を心がけています。例えば、お客さまのニーズに合わせ、対面での手続きや、お困りの際にいつでも連絡が取れるような体制を整え、お客さまに安心感を持っていただけるようにしています。

専門性に基づく的確かつわかりやすい説明を通じて、お客さまに納得いただき、適正な保険金を迅速にお支払いします。

主な取組

1 お客さまから信頼される損害サポートの取組

- 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、デジタル技術の活用や業務フローの改定等、態勢整備を進めています。
- 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。
- 事故の受付から保険金のお支払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。

＜事故発生から保険金のお支払までの流れ＞



社員の声

関東甲信越損害サポート第一部
増田 一仁 技術アジャスター



技術アジャスターの役割は、事故に遭われたお客さまのお車の詳細な損害状況を確認し、適正な損害認定を行い、適正な保険金のお支払いにつなげることです。適正な損害認定を実現するためには、修理工場の担当者への確認だけでなく、損害内容が事故状況と整合しない場合には、事故現場の調査や、再度お客さまに事故状況をお伺いすること等を通じて、事故と損害との因果関係を明らかにする必要があります。そして、その結果をお客さまに丁寧にご説明しご納得いただくことで、適正な保険金のお支払いにつなげています。

近年では、リサイクルパーツの利用促進や、修理可能な部品は修理をすることで廃棄部品を減らし温室効果ガス削減につなげるといった環境問題にも取り組んでいます。また、自動運転や電気自動車の促進等の環境変化を見据え、社外機関と連携した研究・学習等を行っています。これからも時代の変化に応じた適正な損害認定と適正な保険金支払いを目指し、自己研鑽に励んでいきます。

2 大規模自然災害発生時の取組

- 激甚化・頻発する自然災害への対応を強化し、被害に遭われたお客さまに一日も早く保険金をお支払いできるよう態勢整備を進めています。
- DPC※と訪問日時予約システムの活用による遠隔での立会調査の申し入れや、支払い手続の実現等、早期に保険金をお支払いすることで、一日も早い生活再建を支援しています。

※Disaster Process Controlの略で、自然災害発生時、保険金お支払までのプロセスを管理するシステム

3 高齢のお客さま、障がいのあるお客さまを始めとした多様なお客さまへの対応

- 多様な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。
- ご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ご親族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」を導入しています。
- SMSの活用によるコンタクト、従来どおりのメール・お電話によるご案内に加え、一人ひとりのお客さまや状況に応じた手段でお客さまとの接点を強化しています。

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。

社員の声

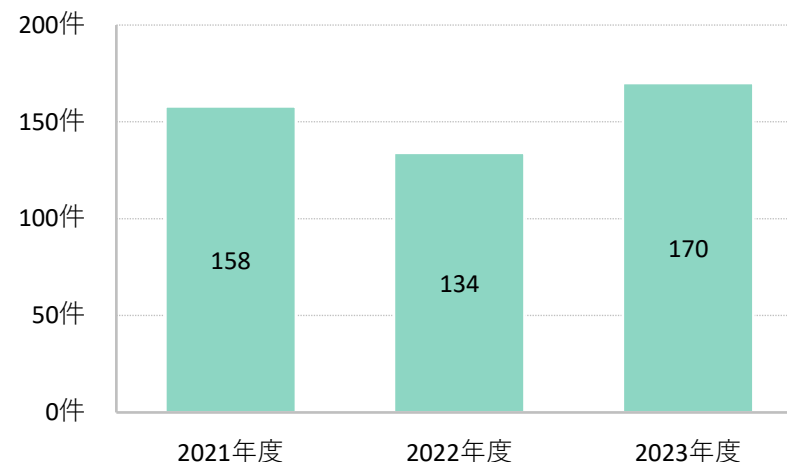
火災新種損害サポート部
宮崎 友美 課長代理



損害サポート部門では、自然災害で被害に遭われたお客さまに寄り添い、迅速に保険金をお支払いするために、日々態勢整備に努めています。その取組の一つとして、日本国内どこで自然災害が発生しても、全国の損害サポート部門が協力して対応することができる「DPC」を導入しており、自然災害発生時のスピーディかつ均質なお客さま対応の実現を目指しています。お客さまからは、「被害の報告後、保険金の支払いが早く助かりました」「建物の被害調査にもすぐ来ていただけて驚きました」等の声をいただいています。

能登半島地震発生の際は、建物の被害調査の日程をお客さま自身が携帯電話等から予約いただけるシステムを導入し、お客さまの利便性を高めるための取組を進めました。被害に遭われた全てのお客さまが、早期に日常生活に戻ることができるよう、また、お客さまにご安心いただける損害サポートのご提供ができるよう、お客さまのニーズや環境変化を踏まえて柔軟に変化しながら、これからも「お客さま本位」の対応を実践していきます。

審査件数





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

お客さまに適正な保険金を確実にお支払いするため、財務の健全性を保持した資産運用を行います。

主な取組

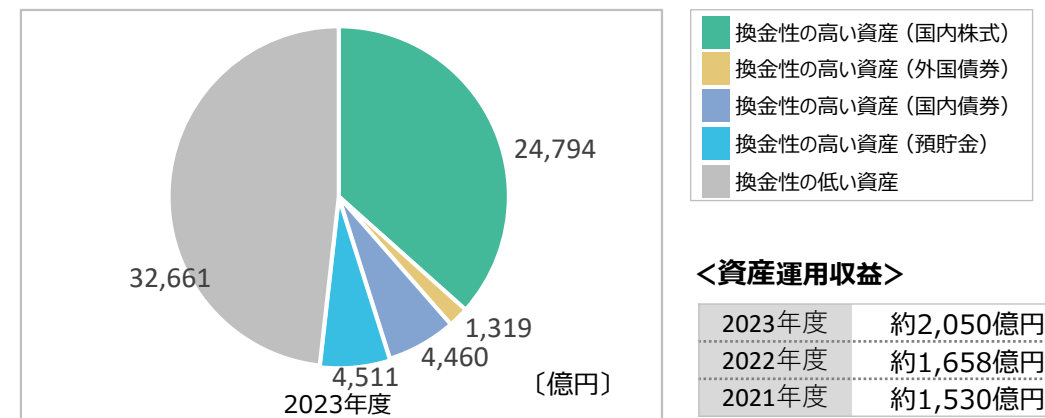
1 適切な資産管理

- 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。
- 2030年3月末までに現在保有する上場政策株式をゼロとし、「危機の予兆管理・ポートフォリオ分散・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、時価純資産価値の拡大を目指す」という戦略に基づき、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。

一般勘定運用資産の構成割合と資産運用収益





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

法令や社会規範等を遵守し、お客さまの利益を不当に害さないことに高い価値観を持った業務運営を行います。

主な取組

1 法令・ルールを理解を始めとした社員への教育

- 「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、継続的な社員教育を行い、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。
 - ・2023年度は、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事案の発現を受け、独占禁止法を踏まえた保険引受のマニュアルのリリースや、独占禁止法にかかる社員向け弁護士相談窓口を設置しました。
 - ・また、社内・代理店向けの、独占禁止法にかかる研修を実施し、理解・徹底を図ったことに加え、社員の習熟度を把握するため、確認テストを実施しました。

2 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、「利益相反管理方針」に沿って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、「利益相反管理方針」は、当社オフィシャル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」の類型および管理対象となる会社の範囲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見直す等、適切な管理態勢の維持に取り組んでいます。

苦情やお問い合わせ、事故対応等を通じてお客さまからいただくあらゆる声を商品・サービスの開発・改善に活かします。

主な取組

1 幅広くお客さまの声を伺うために

- コンタクトセンターの丁寧な電話応対、チャットボット等のセルフサポート、当社公式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。三つ星獲得は、「問合せ窓口」で10年連続、「Webサポート」で9年連続となります。【2023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

- 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、お客さまからの電話の保留時間の短縮やサービスの向上に取り組んでいます。
- 有人チャット、チャットボットやボイスボット等のデジタルサービスを拡充し、お客さまの利便性を高めています。
- 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把握に積極的に取り組んでいます。

＜お客さまデスクのイメージ＞



社員の声

コンタクトセンター企画部
春田 大士 サブマネージャー



コンタクトセンターでは、お客さまの生活様式の変化や、お問い合わせにきめ細かく対応するために様々な取組を行っています。例えば、平日の夜遅い時間に当社への連絡を希望されるお客さまのために、24時間ご利用いただけるボイスボットを始めとしたデジタルサービス等、お客さまの目線に立ち、使いやすいサービスをご提供しています。

また、公式サイト「ご契約者さま専用ページ」のご利用に際して、操作方法等のお問い合わせをいただくことが増えており、近年拡大しているWeb手続きのサポートがスムーズに行えるよう、オペレーターの教育を充実させています。

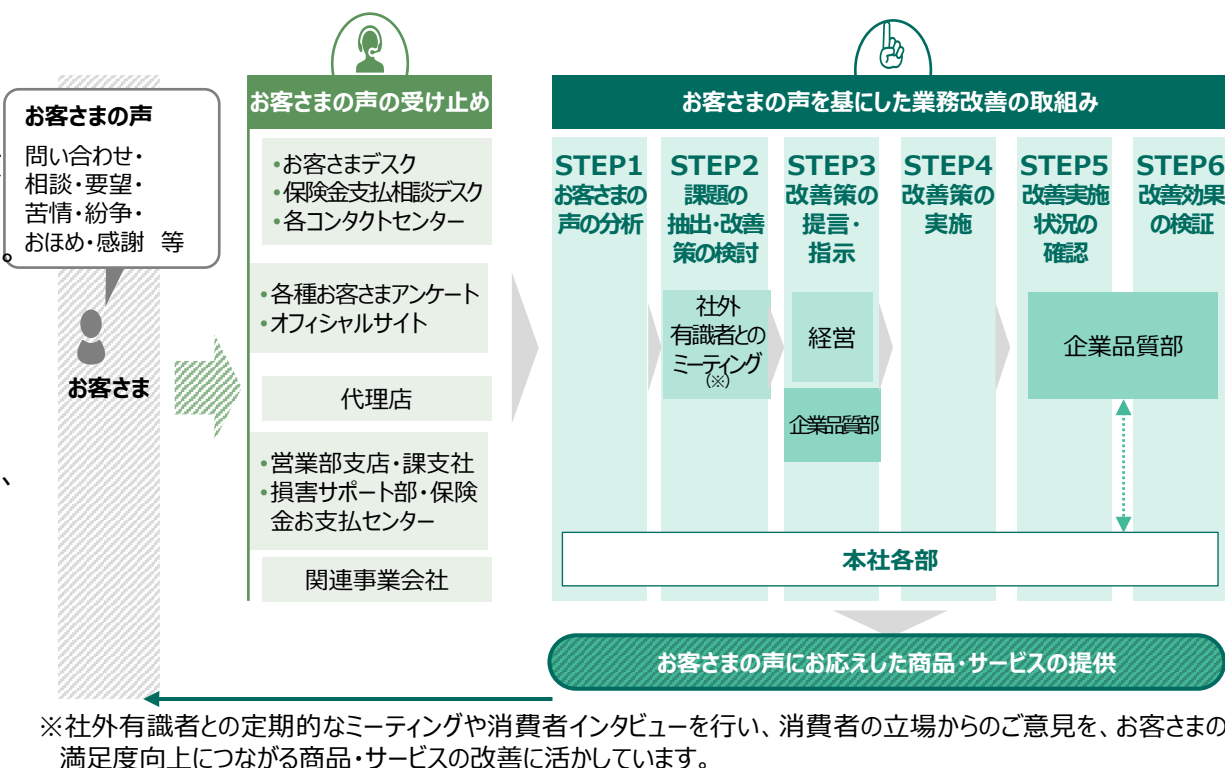
また、電話でのお問い合わせを希望されるお客さまに対して、丁寧かつわかりやすい応対ができるようオペレーターの教育・研修を強化しています。保険商品やサービスの知識はもちろん、コミュニケーション力や提案力等、お客さまのご要望や疑問がその場で解決できるよう日々自己研鑽に励んでいます。

今後も、お客さまの声を大切に、改善策の実施やチームワークの強化、新たな技術の活用等を通じて、サービスの提供態勢を進化させていきます。

2 お客様の声一つひとつにお応えするために

* お客様のお問合せ窓口は[こちら](#)

- 当社は、お客様の数だけニーズがあると考え、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本位の視点を持ち、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・サービス等の改善に取り組んでいます。
- 当社は、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2007年7月に構築し、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に共有しています。



<2023年度の主な改善事例>

お客様の声

- チャットボットで解決しなかったことについて、オペレーターに相談したいが、電話で直接話すことが苦手なので、電話以外の手段で対応してほしい。
- 自然災害時の損害状況確認日をいつでも簡単に予約できるようにしてほしい。
- 新たにドライブレコーダー付き自動車保険の加入を検討したい。ドライブレコーダー付き自動車保険に入りやすくしてほしい。

改善結果

- チャットサポートに「オペレーターへチャット相談」ボタンを設置し、一般的な自動車保険の相談に、有人チャットサービスを導入しました。
- 自然災害で被災されたお客様の損害状況確認が必要な場合、お客様がスマートフォンからご希望日時を予約できる「訪問日時予約システム」をリリースしました。Web上で訪問日時変更も可能です。
- 「見守るクルマの保険」の更改契約向け割引「ドラレコ継続割引」に加え、新規契約の保険料を2%割引する「ドラレコ新規割引」を新設しました。

社員一人ひとりが行動指針（5つのバリュー）※を意識し、行動します。※お客さま第一、誠実、チームワーク、革新、プロフェッショナリズム

主な取組

1 行動指針（5つのバリュー）の浸透

- 「行動指針（5つのバリュー）」を企業文化として全社員に浸透させるため、行動指針が経営基盤であることを、経営陣から社員に向けて継続的に発信しました。また、2024年1月より、行動指針を浸透させる企画として、経営陣と社員による座談会を複数回開催し、その内容を社内ポータルサイトに配信することにより、全社員への周知を図っています。
- 社員一人ひとりが行動指針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。

2 企業文化の定着に向けた取組

- 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を実施しています。2023年度は、社長メッセージの視聴や、各種コンテンツを用いた自己学習の実施、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。
- 社員が法令等を遵守し、日常業務において法令違反、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ないよう、通報・相談者の保護を図っています。

グループの目指す姿

グループ創業時に策定した「ミッション・ビジョン・バリュー」を引き続き掲げて、実現・達成のために不断の取組みを継続します。



【参考】2023年度 お客さま第一の業務運営に関する方針

方針は、消費者庁の「消費者志向経営」の取組に沿っております。

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	「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします 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。	P5,6
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 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。	P7,8
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 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。	P9,10
方針4	代理店が行う業務の品質向上に取り組みます 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みます。	P11
方針5	お客さまに寄り添った事故対応を実践します 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。	P12,13
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 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。	P14
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 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。	P15
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 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。	P16,17
方針9	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 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。	P18