

—「お客さま本位」の実現に向けた取組み—  
2026年度版

三井住友海上

MS&AD INSURANCE GROUP

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  
TEL03-3259-3111(代表)

<https://www.ms-ins.com>



Mitsui Sumitomo Insurance Company, Limited

スピードと解決力を、  
お客さまの安心に。

三井住友海上

MS&AD INSURANCE GROUP

# 「お客さま本位の業務運営」に関する宣言



三井住友海上火災保険株式会社  
取締役社長 海山 裕

Hiroshi  
Umiyama

日頃より三井住友海上に格別のご愛顧を賜り、心より御礼申し上げます。

当社は、全役職員が一丸となって「お客さま本位の業務運営」を徹底し、お客さまの大切な未来をお預かりするにふさわしい、保険本来の価値の提供を通じて、「お客さまから最も選ばれる保険会社」をめざしております。

これまで、社会に安心と安全をお届けすることを使命に、リスク対応力や事故解決力の強化に積極的に取り組んでまいりました。今後も、一人ひとりのお客さまと誠実に向き合い、皆さまからいただく声に真摯に耳を傾け、より安心してご利用いただける商品やサービスを提供するための体制づくりに努めてまいります。また、法令遵守や高い倫理観を礎とし、これらを着実に実践し続けることで、お客さまおよび社会からの信頼のさらなる向上を追求してまいります。

現在、社会や経済を取り巻く環境は急速に変化し、気候変動による自然災害やサイバーリスク等、お客さまを取り巻くリスクもますます多様化・複雑化しております。こうした中、リスクへの対応力を一層高めることはもちろん、社員一人ひとりの挑戦と創造力を結集してビジネスモデル変革を進め、お客さまや社会から最も信頼される企業へと成長してまいります。併せて、皆さまが多様なリスクに備えるための行動を、より力強くサポートしてまいります。そして、全役職員が常に「お客さま本位」を心に刻み、真にお客さまの最善の利益を追求し続けることをお約束いたします。

2027年4月には、あいおいニッセイ同和損保社との合併を予定しております。両社が持つ豊富な知見や人財、ネットワークを結集し、より高度で多様な価値を提供できるよう、着実に合併の準備を進めてまいります。

今後とも、当社ならびに合併新会社は「持続的成長と企業価値向上」を追求する、世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向け、「お客さま本位」を徹底して、「お客さまから最も選ばれる保険会社」をめざしてまいります。

引き続き、変わらぬご支援とご指導を賜りますよう、よろしく申し上げます。



## Contents

「お客さま本位の業務運営に関する方針」(全体像) .....	P03
方針を実践するために私たちがめざすこと .....	P04
Keyword01 スピード .....	P05
Keyword02 ミライ解決力 .....	P13
「お客さま本位」を実現するための体制づくり .....	P19
お客さまの声とともに .....	P21

# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」(全体像)

当社では、全役職員が本方針を日常業務の判断の基点として、お客さまのためにできることは何かを常に考え、日々活動しております。この5つの方針は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」<sup>※1</sup>および消費者庁の「消費者志向経営」の取組<sup>※2</sup>に沿ったものです。当社は常にお客さまの視点に立ち、「お客さま本位の業務運営」を確実に実行してまいります。

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。



▶「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 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページ(URL: <https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)でご確認ください。  
なお、原則4、原則5の(注2)、原則6の(注2)および補充原則4の(注3)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 「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/](https://www.caa.go.jp/consumers/consumer_oriented_management/))でご確認ください。

# 方針を実践するために 私たちがめざすこと

それは、「スピード」・「ミライ解決力」です。

目まぐるしく変化する時代においても、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を実践し、

お客さまに最も選ばれる保険会社となるために当社がめざすこと。

それが「スピード」と「ミライ解決力」です。

## Keyword01 スピード

それぞれのお客さまにとって  
ストレスフリーとなる「スピード」を。

私たちが追求するのは、「処理時間の短縮」だけではありません。それぞれのお客さまが、ご契約から事故に遭われた際の保険金のお支払いまで、当社の商品・サービスをご利用いただく中で、心地良いと感じていただけるスピード(ストレスフリー)をめざしています。



## Keyword02 ミライ解決力

お客さま・社会の「未知のリスク・課題」に  
先んじてソリューションを提供。

顕在化しているリスク・課題に対応するだけでなく、リスクにおける当社の専門性・知見を活かし、お客さまや社会がまだ気づいていないリスクに、いち早く気づき、先回りしてソリューションを提供することをめざしています。お客さまが安心して未来に踏み出せるようサポートします。



# Keyword01 **スピード**

スピードは、やさしさ。不安を取り除き、ストレスフリーの体験へ。

**私たちがめざすのは「お客さまに安心と快適さを提供するスピード」です。**

分秒等の時間で測るスピードだけではなく、お客さまにとっての心理的な待ち時間≒「不安」「ストレス」を減らして、安心と心地よさをお届けすることを追求します。人財や信頼の強さを基盤に、商品・サービスの開発、ご契約・変更手続、保険金のお支払いにいたるまで、あらゆる場面で“スピードの設計”を徹底します。お客さまの体感を基準にしたスピードを追求していくことで、当社はお客さまと安心を最短距離で結ぶプラットフォームとして進化し続けていきます。

## Point 01

お客さまの不安やストレスをなくしていく



お客さまに当社の商品・サービスを気持ちよく安心してご利用いただけること、それが私たちのめざすスピードです。

## Point 02

表面的な数字のみを追求しない



分秒単位等、表面的な数字の短縮だけではなく、それぞれのお客さまにとっての心地良いスピードを追求していきます。

## Point 03

あらゆる場面でスピードをお届けする



商品設計、ご契約手続、保険金のお支払い等あらゆる場面でお客さまにスピードをお届けします。

万が一の事故の際、スピーディに保険金をお支払いできる商品の開発を。



事故連絡直後の案内や手配を最速化し、スピードNo.1をめざす。



直感的に操作できるお手続画面でお客さまのストレスをなくしたい。



“簡潔でスピーディーに”

デジタル技術と人によるメリハリのある体験を。

当社のシステムと人財を最大限に活かし、シンプルでわかりやすい商品・サービスの提供を追求します。

## 合言葉 01 Simple

迷わせない、お待たせしない。



モバイル完結

簡潔でわかりやすい

プラン選択とご契約手続

わかりやすいプラン選択と、直感的に操作できるインターネット手続で、気持ちよく、安心してご利用いただける契約フローをご提供します。



24時間365日  
デジタルサポート

AIを活用したシステムで

お客さまをいつでもサポート

チャットボットやボイスボット等、時間や場所を選ばずご利用いただけるデジタルサービスでお客さまの利便性を高めています。

迅速な保険金支払い

スピーディで手間の少ない

オンラインでの保険金支払い

事故対応におけるAIの活用や、オンラインによる保険金支払いで、お客さまの不安をいち早く取り除きます。



## スピードは、やさしさ。 不安を取り除き、ストレスフリーの体験へ。

当社は、商品・サービスの開発から、ご契約手続、そして保険金のお支払いにいたるまでのさまざまな場面で、「スピード」を追求しています。お客さまが、不安を感じることなく、安心・快適に商品やサービスをご利用いただくための当社の取組をご紹介します。

### データを活用した開発

気候変動や巨大地震といった激化するリスクに対し、迅速な資金提供を実現する新しい保険のカチを追求しています。

#### ▶「天候指数保険」の提供

2025年10月より、多雨・少雪・猛暑等の気象条件が事前に決めた条件に達した場合、損害調査を待たずに保険金をお支払いする商品の販売を開始しました。

#### ▶震度連動型の補償

大企業向けに、観測された震度に応じて迅速に保険金をお支払いする特約を開発しました。

※詳しい情報はP8をご覧ください。



### ストレスフリーのデジタル手続

お客さまの貴重な時間を守るため、手続のわかりやすさとスピードを徹底的に追求しています。

#### ▶モバイル完結の手続

2025年11月より、自動車保険の継続手続がスマートフォンやPCから簡単に行えるようになりました。

#### ▶約10分で完了

迷うことのない直感的なデザイン(UI)を採用し、忙しい合間でもわずか約10分で手続が完結します。

※詳しい情報はP9をご覧ください。



### 「デジタル×人」でつなぐ事故サポート

事故直後の不安をいち早く安心に変えるため、身近なツールと専門家の力を融合させています。

#### ▶LINEによるスムーズな連携

事故現場の位置情報や損害写真の提出、修理工場の予約まで、LINE一つでスムーズに完結できます。

#### ▶リアルタイムな進捗共有

手続の状況がリアルタイムで把握できるため、お支払いにいたるまでの経過を透明化し、安心感を提供します。

※詳しい情報はP10をご覧ください。



### 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



## 気候変動による企業の経済的損失を補償 企業向けインデックス型「天候指数保険」

当社は、2025年10月1日以降始期契約から、天候不順や異常気象等に伴う企業の利益喪失や費用支出を補償する「天候指数保険」の販売を開始しました。多雨・少雪・猛暑等さまざまな気象影響によりお客さまに発生する収益減少、費用支出を保険の対象とする新しい保険商品です。

この商品の最大の特徴は、保険をご契約いただく際にお客さまと「保険金をお支払いする条件・金額をあらかじめ決める」ことで、従来の保険商品では必要となる事故発生時の保険会社による損害調査を不要とし、合意した条件に基づいて迅速に保険金をお支払いすることにあります。

昨今、激化する天候リスクに対するソリューションの提供、損害調査を実施することなく速やかな保険金のお支払いを実現する商品として、お客さまに新たな価値・体験をご提供してまいります。

#### POINT

開発のポイント  
金融商品として長年にわたり販売を行ってきた「天候デリバティブ」で培ったノウハウを保険商品に転用していくことで、スピーディな保険金のお支払いを実現する保険商品の開発につなげることができました。

天候指数と代表的なリスク	
多雨	来店客数や来場者数が減少するリスク(=売上減少リスク)
日照不足	太陽光発電の発電量減少により売電収入が減少するリスク
冷夏	夏物衣料や飲料水の売上が減少するリスク
猛暑	屋外施設への来場客数が減少するリスク(=売上減少リスク)
台風・強風	フェリー船等船舶の欠航により売上が減少するリスク
厳冬・多雪	暖房費用の増加により収益が減少するリスク
暖冬・少雪	冬関連商品(スキー・タイヤチェーン等)の売上が減少するリスク



コマーシャル商品部 費用保険グループ 亀田

企業向けの保険商品は個別のオーダーメイド性が強い商品も多く、事故の発生から保険金をお支払いするまでに長い時間を要するケースも珍しくはありません。商品の個性は、お客さまのニーズに丁寧に応えている側面もありますが、一方でいかにわかりやすく、何よりスピード感を持って保険金をお客さまにお届けできるかは保険商品を開発する上でも非常に大事な要素であると考えています。本商品はそういったコンセプトの下で、これまでの考え方に捉われない新たな保険商品として開発したものです。

#### 社員の声



## 大企業向け震度インデックス型 地震補償の販売を開始



当社は、2025年10月1日以降始期契約から、オーダーメイドの企業向け火災保険の特約として震度インデックス型地震補償「地震災害時費用等補償特約(震度連動型)」の販売を開始しました。この商品は、震度6弱以上の大規模地震発生時に、契約時に定めた保険金を、損害調査や保険金請求手続なしに速やかにお支払いするものです。大規模地震が発生した際、建物等の直接的な損害に加え、インフラや物流の停止等により、多くの企業で事業継続が困難となる状況が想定されます。地震発生時に、被害の有無や程度にかかわらず、観測した震度に応じてご契約時に定めた金額を保険金として速やかにお支払いすることで、事業継続資金に充てる当座費用を早期にお受け取りいただくことが可能です。

#### POINT

開発のポイント  
当社は、2022年10月より「震災クイックサポート」という中小企業のお客さま向けの震度インデックス型保険を販売していますが、昨今の南海トラフ地震発生確率引上げ等を背景に、大企業のお客さまからも当座費用を早期に受け取りたいというお声をいただいております。本商品の開発にいたしました。



方針1 **最適な商品・サービスの提供**

### よりスピーディで簡単な、自動車保険の継続手続

当社の「ご契約者さま専用ページ」では、2025年11月から自動車保険の継続手続がスマートフォンやPCから簡単にできるようになりました。

#### ▶ スムーズで直感的な手続

お客さまが迷うことなく手続を進められるよう、わかりやすい導線設計。保険代理店との連携も維持しつつ、利便性を高めた仕組みを整えました。

#### ▶ おすすめプランから選べる安心

お客さまのご希望に応じた三井住友海上のおすすめのプランをご提案。さらに、約10分で継続手続が完了するため、忙しい日々中でもお気軽にご利用いただけます。

#### ▶ お客さまご自身のタイミングでモバイル完結

お仕事帰りやお休みの日等、スマートフォン等のモバイル端末さえあればちょっとした時間を使っていつでも、好きな場所でお手続いただくことが可能です。



#### 自動車保険Web継続手続おすすめチラシ



#### 自動車保険Web継続手続説明動画



案内動画は、右記の二次元コードからご覧いただけます。



業務プロセスデザイン部  
マーケティングオペレーショングループ 石津・佐藤

新デジタル手続サービスを開発する中で、お客さまにストレスなく安心してご利用いただけるよう、お客さまの利便性を最優先に考えて取り組んでまいりました。特に、ユーザーインターフェースは直感的に操作できお客さまから「わかりやすい」「使いやすい」と言ってもらえるよう、実際の利用者の方に試作品を使ったインタビューを実施し、何度も改良を重ねました。スマートフォンから手続が完結できる仕組みを整えたことで、お客さまの利便性向上につながっていることを願っております。今後も、お客さまに寄り添いながら、より良い体験をお届けできるよう努力を続けてまいります。

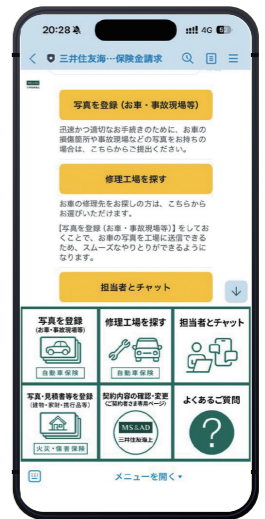
社員の声  
Employee Voice

方針2 **安心と信頼の事故対応**

### 面倒は「デジタル」へ。安心は「人」へ。 LINEによる事故サポート。

信頼できる修理工場の予約や損害写真の提出は、LINEでスムーズに完結することができます。個別の事情に関するご相談やご不安には、経験豊富な担当者がチャットや電話で親身に寄り添います。デジタルと人の力を組み合わせ、お客さまにとって最適なサポートと迅速な解決を実現し、安心をお届けします。

LINE公式アカウント全体像



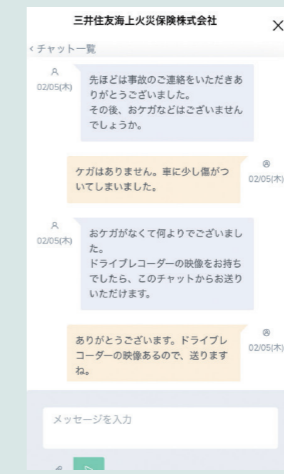
#### ▶ Point 01

厳選された提携工場をこだわり条件で検索・予約。損害写真を添えて予約送信することで、当社に状況を正確に共有し、よりスムーズにお車を提携工場にお持ち込みいただけます(自動車保険のみ)。



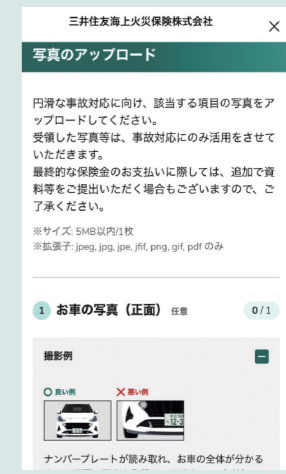
#### ▶ Point 02

担当者とのチャットでは、時間・場所を問わず、自分のペースでメッセージを送信できます。※担当者からの回答は平日午前9時～午後5時までとなります。



#### ▶ Point 03

損害写真はスマートフォンで撮って送るだけで簡単に提出できます。ガイド付きなので、初めてでも安心してご利用いただけます。



兵庫損害サポート部 神戸中央保険金お支払センター 藤岡

事故に遭われた直後は、不安なお気持ちになられる方が多くいらっしゃいます。その不安な時間を少しでも早く安心へと変えていくため、LINEを活用し、ご請求手続や進捗状況をリアルタイムでお伝えしています。また、事故現場の位置情報やお車の損害写真をお送りいただくことで迅速に状況を把握し、的確かつ切れ目のない対応へとつなげています。身近で便利なLINEだからこそ実現できる、わかりやすく確実な対応を通じて、これからも安心をお届けしてまいります。

社員の声  
Employee Voice

## プロがしっかり説明し、じっくり検討いただく

当社が考えるスピードとは、「お客さま一人ひとりにとって心地良い速さ」です。「寄り添った対応」を求めらるお客さまに、保険のプロである代理店による「高い品質基準」をもうけた提案・同席等のサポートをお届けします。

### 合言葉 02

# Special

寄り添い、ともに歩む。



### ネットワークの活用

当社のネットワークを最大限に活かした、プロによる問題解決

修理工場、弁護士等、さまざまなネットワークと連携し、万が一事故に遭われたお客さまの不安をスムーズに解決します。



### 最高品質の追求

高い品質を提供する「保険のプロ」の教育体制

お客さまに高い品質のサービスをご提供するため、高度な知識とスキルを兼ね備えた代理店・募集人の教育体制を整えています。



### 代理店の声

Insurance Agent's Voice

### 方針1 最適な商品・サービスの提供



### お客さまのニーズにより応えるために

#### 三笠精算事務所パートナー保険サービス

当社は経営理念に「お客さまへの安心、最上級のご提案・サービスの提供」を掲げ、お客さまのニーズに寄り添った取組みを行っています。その一環として、独自アンケートシステムで1件1件丁寧にお客さまの声を分析しています。これによりお客さまのお困りごとや要望を迅速に把握し、「お客さま本位」の適切な対応ができる体制を整えています。収集したアンケートの内容は「お客さまの声管理シート」に集約し、ご要望だけでなく感謝の言葉も分析の対象としています。分析結果は社内会議で共有し、業務の改善に活かしています。補償等、多種多様なご要望をいただくため、お客さま一人ひとりの価値観や考え方まで深く理解し、ニーズを正しく把握した上で最適な提案を行っています。このように、取組みを通じ、安心感と満足度の向上を図り、信頼されるサービスを提供することをめざしています。今後も「お客さまの声」を最大限に活用します。



### 方針1 最適な商品・サービスの提供

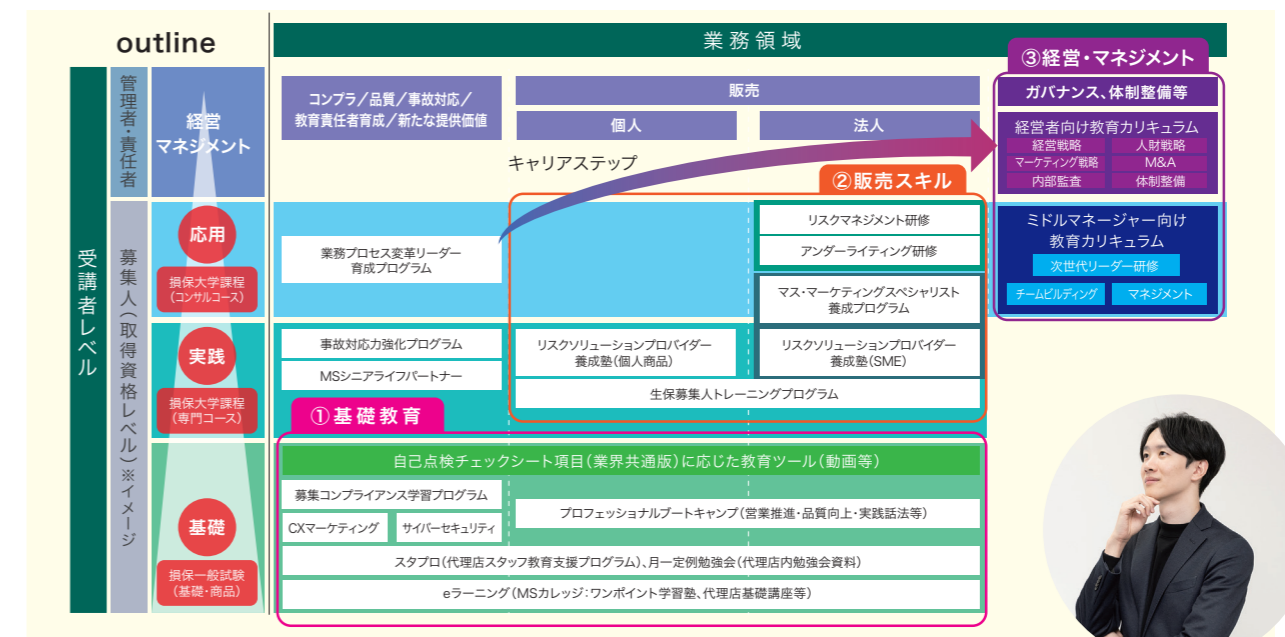
## 新たな代理店教育制度「MSAU」



### 「最もお客さまから選ばれる」ための新たな学びの場、「MSAU」が始動。

・「MSAU (Mitsui Sumitomo Agencies University)」はパートナーである代理店とともに成長し、お客さまから選ばれる代理店・保険会社をめざすための代理店教育制度です。「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置き、代理店自らの募集教育体制構築を包括的に支援することを目的としています。

・代理店・募集人に求められる知識・スキルを階層別・領域別にカテゴライズし、体系的に学べるプログラムを継続的に提供・拡充することで、お客さまから選ばれる高度な知識とスキルを兼ね備えた代理店・募集人の育成を進めています。



### HDI格付けベンチマーク



### 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

### お客さまからのお問合せ・ご相談をきめ細かくサポート

●お客さまのお問合せに対応する当社のコンタクトセンターは、お客さまに寄り添った電話対応、24時間365日利用可能なデジタルサービスによるセルフサポート、当社オフィシャルサイトにおけるお客さま視点でのコンテンツが評価され、HDI<sup>®</sup>格付けベンチマークの「問合せ窓口」・「Webサポート」で最高評価の三つ星を獲得しました。三つ星獲得は、「問合せ窓口」で国内損害保険会社初の12年連続、「Webサポート」で11年連続となります。

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

●「問合せ窓口」では、AI等の先進技術の活用ならびにプロフェッショナルなコミュニケーションの教育体制により、お客さまが安心して親しみやすく、どのようなことでも相談しやすい環境を整え、幅広いお客さまからのお問合せに対応しています。

●ご契約いただいたお客さま、保険金をお支払いしたお客さま、コンタクトセンターにお電話いただい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を積極的に把握し、業務の改善に努めています。



# ミライ解決力

当社の専門性と知見で、お客さまと社会のミライのリスクを解決する。

まだ言語化されていない未来のリスクに、先回りして解を出します。

全役職員一人ひとりが日々アンダーライティング力やリスクコンサルティング力を磨き、まだお客さまの前に発現していないリスクの兆しを察知します。また、長年にわたる海外事業の経験や、海外との強固なネットワークを活かし、当社の専門性・研究・ネットワークで、より幅広い知見からお客さまにソリューションをご提案します。

## Point 01

未来のリスクに気づく力



未来のリスクを、お客さまより早く察知する。起きたことだけではなく、未来の課題も解決する。それが私たちのめざす姿です。

## Point 02

専門性を持つ人財



全役職員一人ひとりが、ある業界や機能に尖った専門性を持ち、深い知見を発揮。プロフェッショナルな視点で、お客さまの課題解決に取り組みます。

## Point 03

世界と専門技術につながるネットワーク



当社が築き上げてきた世界と専門家とのネットワークを活かし最適なソリューションを提供することで、お客さまをサポートします。

“解決”は大前提。  
これまで培ってきた知見で  
お客さまの未来にも安心を。



専門性を高め、  
お客さまの未来を  
サポート。



当社の幅広い  
ネットワークは、お客さまに  
より多くのソリューションを  
ご提案できる。



これまで蓄積したデータ・知見を活かしてお客さまのミライをサポート

当社のリスク解決力の源泉は、

これまでの蓄積した事故データと事故対応で得た知見です。

全役職員一人ひとりが、高い専門性を磨き、

リスクソリューション集団の一員として、

事故の背景やデータを分析し、未来のリスクを予測。

一歩先回りした対策を講じることで、お客さまの未来に安心をお届けします。

起きた事故を補償するだけではなく、

お客さまの未来のリスクを最小限に抑えるため、

培われたデータや知見を最大限に活かし、

お客さまが安心して次の一歩を踏み出せる未来を創造します。



**方針3** お客様の声を基にした商品・サービスの開発・改善



## 産官学金言連携による鳥取県BCP推進取組み

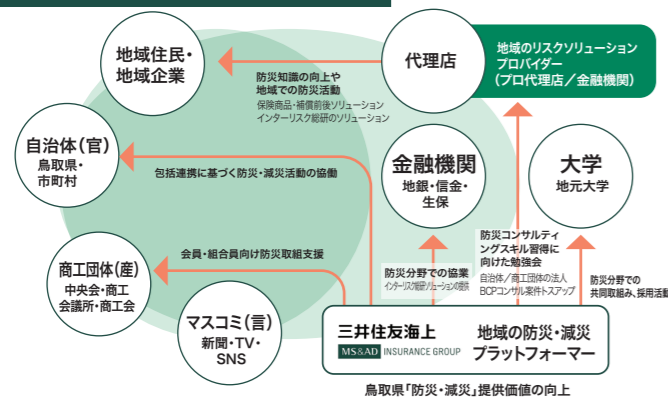
### 取組みの背景

- 2017年、当社は鳥取県と災害対応や震災復興支援に関する項目を含む「包括連携に関する協定」を締結しました。
- 2024年、南海トラフ地震の臨時情報が初めて発表される等、災害に対する備えの重要性が一層増えています。
- 当社は、自治体、地域に根差す企業との地域課題解決の取組推進を重点項目に掲げ、鳥取県の地域課題を防災・減災と捉えて、新たな価値提供を行うべく取組みを開始しました。

### サービス、取組概要

- 保険のプロそしてリスクソリューション(防災・減災)のプロに損害保険会社の社員として私たちに必要なのはリスクを的確に見極め、防災・減災につなげるための実践的なスキルです。社員・代理店における防災士資格の取得の推進、当社グループが有する防災・減災/BCP(事業継続計画)に関するソリューションのスキル習得のために支店メンバーおよび代理店募集人向け研修を実施しています。
- ネットワークの構築  
地域防災においては「公助・共助・自助」それぞれの取組みが重要となるため、当社は鳥取県との防災分野の協業取組みを「核」として、商工会議所等の経済団体や防災士会、地域に密着した企業、金融機関等とネットワークの構築を進めました。また、そのネットワークおよび代理店との連携により地域企業の防災力向上と地域住民の防災の啓発活動等の自助による防災の推進を展開しています。

### 地域の防災・減災推進取組みのモデル



### ゴール・めざす姿 ▶ 将来Vision:産官学金言連携取組みの発信拠点へ!!



### ▶ サービス、取組みのポイント①

鳥取県下の地域企業向け「地震BCP図上訓練」の開催や「鳥取BCM(事業継続マネジメント)取組レベル診断サービス」を提供・展開し、災害に強い鳥取の実現を後押ししました。また、地元企業の防災力向上により、災害時には速やかに復旧・復興でき、安心して暮らせる地域社会をめざします。

### ▶ サービス、取組みのポイント②

本取組みにより経済団体、金融機関、地場有力企業等、産官学金言のネットワーク構築を実現しました。防災に関する有益な情報・サービス、備えの重要性等を地場代理店から地域社会へ「お届けする」スキームが構築できています。今後は、防災士会等と連携することで、平時からお互いに「顔の見える関係」を構築し、さらに災害に強い地域づくりに貢献してまいります。

### 社員の声 Employee Voice



山陰支店 鳥取社 久保

本取組みを通じて、自身のスキルアップとして防災士資格の取得や地元企業へのBCP(事業継続計画)策定・見直し支援を行い、地域の防災力向上に取り組んできました。特にBCP診断結果レポートの活用時は、お客さまにとって取組優先度がわかりやすくなるよう生成AIを活用する等、工夫を重ねて災害時のBCP/BCM実効性向上に注力しました。鳥取県との連携や地域団体との協業を通じて、地域防災力の向上に貢献していることに社会的責任や大きなやりがいを感じつつ、今後も「災害に強い鳥取県」の実現に向けて取り組んでまいります。

## \\ 業界初 //

**方針3** お客様の声を基にした商品・サービスの開発・改善



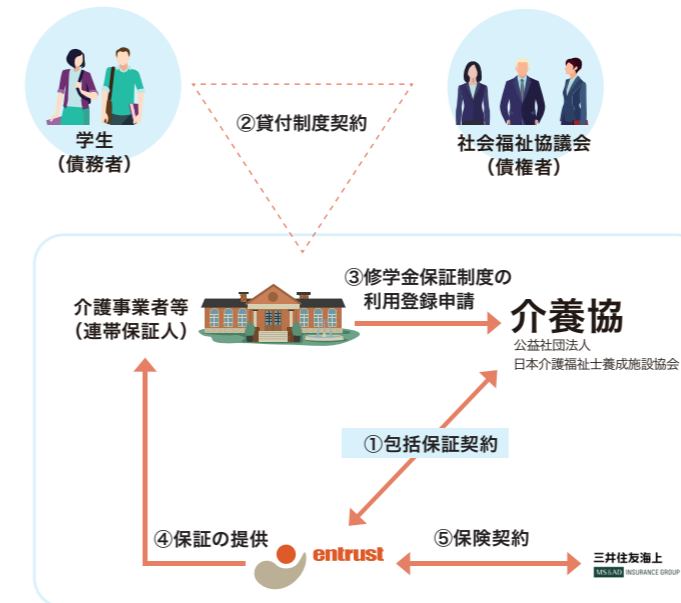
## 介護福祉士修学資金保証裏支え制度の創設

### 取組みの背景

- 取引先である社会福祉法人大阪府社会福祉協議会との対話を通じ、介護分野の人材不足という社会課題を把握しました。
- 介護分野の人材として、外国人労働者の育成・採用を進める中、連帯保証を行う法人の負担軽減が課題であると判明し、保険を活用した支援策の検討を行いました。

### サービス、取組概要

- 厚生労働省は介護業界の人手不足問題を解消するため、介護福祉士養成施設に通う学生に修学資金等を貸与する介護福祉士修学資金等貸付制度(以下、貸付制度)を展開しています。大阪府では2017年に貸付制度における法人保証の利用が認められたことをきっかけに、人材確保に課題を持つ介護施設等が法人保証を担い、外国人留学生が貸付制度を利用するケースが拡大しました。一方で、外国人留学生が帰国した場合等、介護施設等に貸付金の代位弁済による金銭的負担が発生し、貸付事業の運営を担う社会福祉協議会においても債権管理の負担が課題となっていました。
- 当社は介護福祉士養成施設の全国団体および保証会社と協業し、大阪府社会福祉協議会の運営実績・データを基に、貸付制度を補完する業界初の保証スキームを2025年4月に創設しました。法人保証を担う介護施設等の債務リスクへの不安や社会福祉協議会の負担解消に加え、外国人留学生の貸付制度の利用による介護業界の人手不足問題解決にも寄与する仕組みを実現しています。



### ▶ サービス、取組みのポイント①

介護福祉士養成施設の全国団体である(公社)日本介護福祉士養成施設協会との連携により、同協会のネットワークで保証スキームを全国展開することができ、規模のメリットを活かしたスキームの設計を実現することができました。

### ▶ サービス、取組みのポイント②

総合保証サービス会社である株式会社イントラストとの連携により、貸付金の返還・回収事由が発生した際の債権管理・回収を同社が担うスキームを構築し、連帯保証を行う法人の負担を解消するとともに、その結果として社会福祉協議会の負担まで解消することができました。

### 社員の声 Employee Voice



関西営業第三部 公務開発室 佐藤



地域マーケット部 政策プロジェクト共創グループ 松本



総合営業第四部 第四課 土田

お客さまの声をきっかけに、国の制度(政策)を補完する業界初のスキームを構築できたことを大変嬉しく思います。また、世の中の社会課題に対して、新たな保証制度によってソリューション提供できたことは大きな社会的意義があると感じています。今回の取組みをモデルに、今後もお客さまの声や地域の課題に真摯に向き合い、さまざまなステークホルダーとの連携や当社の持つリソースを通じて、全国的な課題解決の仕組みに昇華させてまいります。

方針2 **安心と信頼の事故対応**

## エゾシカとの衝突回避に関する実証実験



取組内容

- 北海道地域ではエゾシカの推定生息数の増加に伴い、例年10月～11月にエゾシカとの衝突事故が増えています。この課題を受け、エゾシカと共生する未来の実現に向け、衝突未然防止に向けた取組みを行いました。
- 可変する高周波音を放射して、車両の進行方向にいる動物に衝突を警告することができる装置を車両に設置することで、衝突事故が発生するか一定期間実証実験を行った結果、事故回避につながることがわかりました。
- 実験で得られたデータを地域の注意喚起や、事故削減に向けた研究に活かすことで、お客さまに事故のない安心・安全な未来を提供していきます。

取組内容

エゾシカとの衝突事故削減のため、車載装置を活用した実証実験を契機に以下の取組みを実施していく。

### 1 背景・課題

**背景(事実)** 北海道地域では、エゾシカとの衝突事故について、毎年損保協会にデータ提供を実施しており、業界全体として事故防止は地域課題であった。

- 課題(分析結果)**
- 1 エゾシカとの衝突事故は克服すべき地域特有課題であることが、エゾシカの個体数と事故件数の増加から確認された。
  - 2 可変する高周波音を照射する車載装置の導入により、エゾシカとの衝突事故削減が期待されるか検証を進める。

### 2 提案内容(施策)

課題解消に向け、下記2点を実施していく。

- 1 **運転技術の推進** 損保協会が配布しているチラシにある、衝突回避のために気を付けるポイントの認識を普及させる。
- 2 **車載装置** 車載装置により、衝突未然防止につながる場合は、普及活動を実施していく。

### 3 行った分析

上記課題/施策を裏付けるために、データ分析を実施

課題/施策に関する初期仮説

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1 損保協会のデータによれば、10月～11月に衝突事故が増加しているため、その期間に当社支払保険金も増加する。 | 1 当社保険金お支払データ分析を実施              |
| 2 走行車両に車載装置を装着することで衝突回避につながるのか検証する必要がある。                | 2 設置車両の事故率確認、ドライブレコーダーの映像検証を実施。 |



北海道損害サポート部  
札幌自動車第一保険金お支払センター 橋本

北海道の損害サポート部門として、秋にエゾシカとの衝突事故が多発するという課題は共通認識となっており、これまでは迅速な保険金のお支払いを通じて地域社会への貢献をしてきました。今回の取組みではそれに加え、事故を未然に防ぐことでお客さまに安心・安全な未来を提供することをめざしました。この取組みは結果として、エゾシカとの共生という地域特有の課題を解決し、損害保険会社としての新たな役割を果たすことにもつながると感じています。今後もさらなる取組みの発展を通じて、北海道地域の安心・安全な未来の実現に寄与していけることを願っています。

社員の声  
Employee Voice

方針2 **安心と信頼の事故対応**

## 闇バイトによる保険金不正請求事案の排除と適切な保険金支払い



<不正請求(闇バイト)事案>による好取組事例(傷害種目)

- ネット契約を狙った傷害保険の不正請求が疑われる事故を確認し、対策を強化した結果、闇バイトによる不正請求の勧誘手口があることが判明しました。
- お客さまが保険金詐欺等の犯罪に巻き込まれないように、当社オフィシャルサイトに注意喚起のお知らせを掲載するほか、販売商品のプラン見直しや、代理店への不正請求手口の共有、契約引受時の留意点についての周知を行っています。
- 弁護士や警察とも情報を共有しながら、不正請求事案に対しては断固とした対応を行い、適切な保険金支払いに努めてまいります。



傷害疾病損害サポート部  
傷害疾病第四保険金お支払センター 千葉

今回、ネットの傷害保険契約における不正請求を早期感知できたのは、複数の担当者が「同様の事故状況による請求が不自然に多いこと」に違和感を覚えたことが端緒でした。これに加え、関係部署が緊密に連携した対応があったからこそ、徹底した不正請求の排除体制の構築につながったものと考えています。不正請求対応では、チームで連携して対応することで、個人としても組織としても不正請求対応力が大きく鍛えられたと感じます。今後も、本当にお困りのお客さまへ正しく保険金をお届けするため、組織一丸となって不正請求には断固たる姿勢で対応してまいります。

社員の声  
Employee Voice

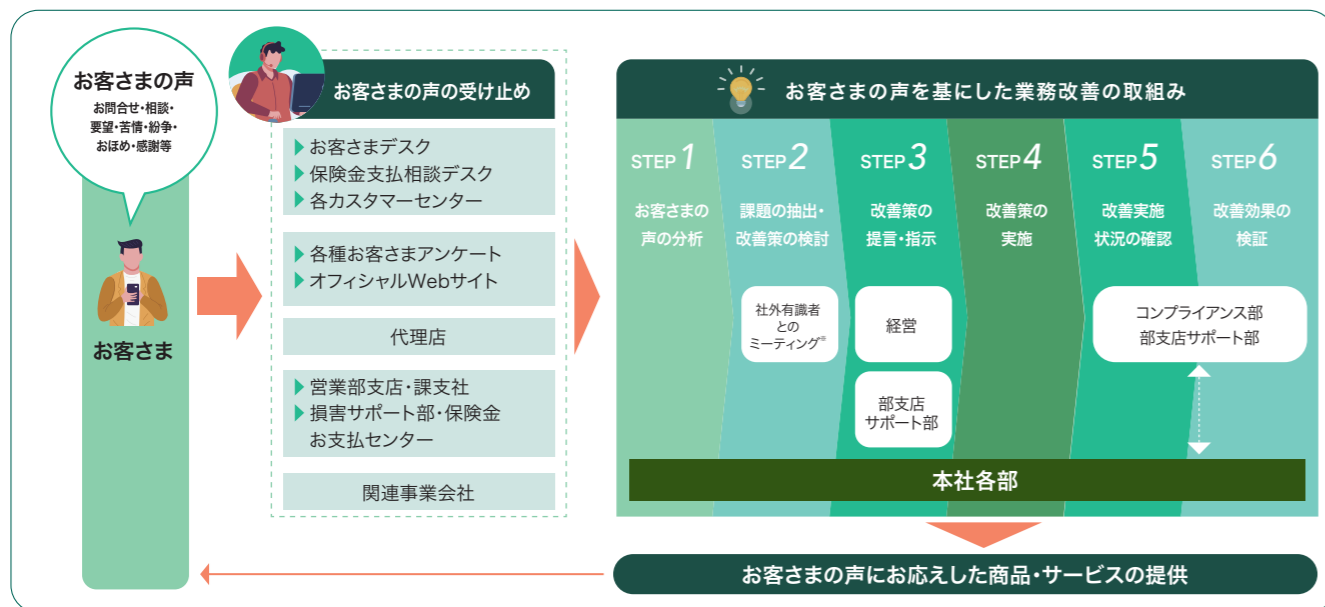
# 「お客さま本位」を実現するための体制づくり

当社は「お客さま本位の業務運営」を実現するために、全役職員がお客さまの声に対して迅速・適切・真摯に対応するための体制づくりや、ガバナンスの徹底・強化をしています。「お客さまから最も選ばれる保険会社」をめざし、これからもお客さま・社会からの信頼構築に努めてまいります。

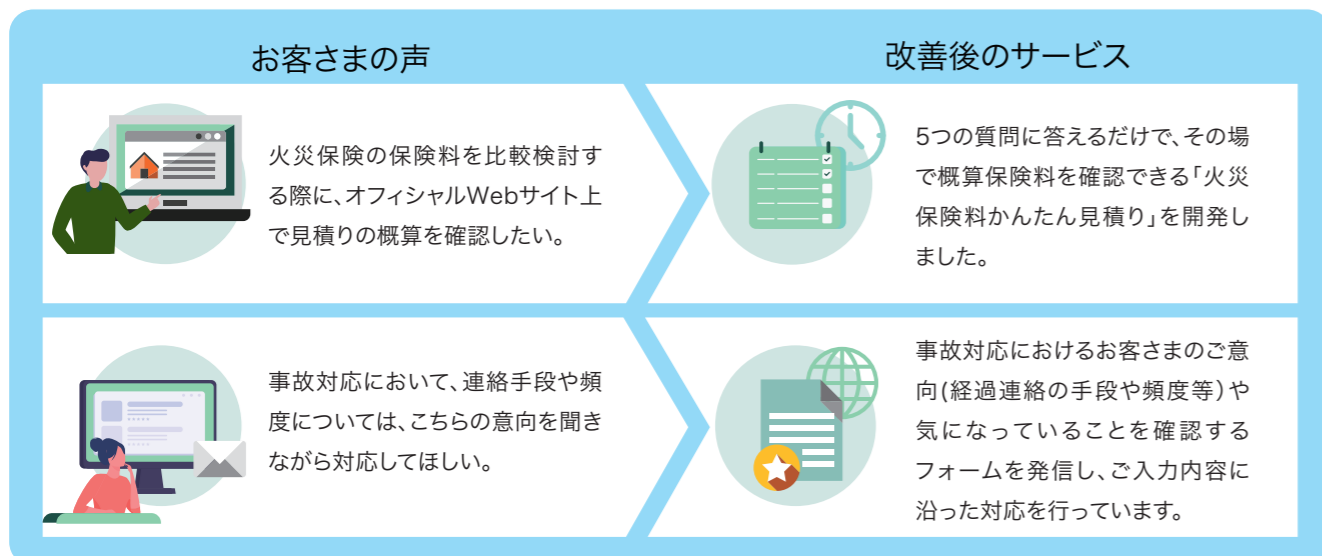
## 方針3 お客さまの声を基にした商品・サービスの開発・改善

### お客さまの声を大切に

- 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。
- 当社は、国際規格「ISO10002<sup>®</sup>」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、お客さまの声を基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
- また、商品・サービスがお客さまのニーズ・課題に対応できているか定期的に検証し、商品・サービスのラインアップの見直しを継続的に行っていきます。



※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。



2025年度にお客さまの声に基づき実施した改善件数は、24件です。上記は一例です。お客さまの声の受付状況は当社公式サイトをご参照ください。  
URL: <https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/voice.html>

## 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

### お客さまからの信頼を築くために

#### 法令・ルールを理解をはじめとした社員教育 およびコンプライアンス体制の強化

独占禁止法や情報管理に対する社員の理解を深め、遵守するための体制整備を行っています。2025年度は、リーガル・リテラシー向上、情報管理体制の強化等をテーマに、全社員を対象とした研修を実施しました。社員、代理店におけるコンプライアンス体制のさらなる強化に向け、引き続き取り組んでまいります。

#### 社内の管理体制の整備

「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」に沿って部支店サポート部を統括部署とし、規程・マニュアル等に管理体制を定め、適切に業務を行っています。なお、「利益相反管理方針」は、当社公式サイトに掲載しています。

## 方針5 お客さま本位の企業風土の醸成・定着

### 「お客さま本位」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着に向けて

「お客さま本位」の取組みについて全役職員一人ひとりが理解を深め、実践していくための社内取組として、「ミライ品質革新取組」を行っています。四半期ごとに「お客さま本位」につながるテーマを設定し、全国の部支店長を対象とした社外講師セミナーを開催しています。また、各職場では、毎月「『お客さま本位の日』職場ミーティング」を開催。「ミライ品質革新取組」のテーマ等、コンプライアンスから「お客さま本位」の行動まで、さまざまなテーマについて職場メンバーで話し合っています。



今後も三井住友海上は、ディスカッションやセミナー等を通して、  
全役職員に「お客さま本位」を浸透させ、実践してまいります

# お客様の声とともに

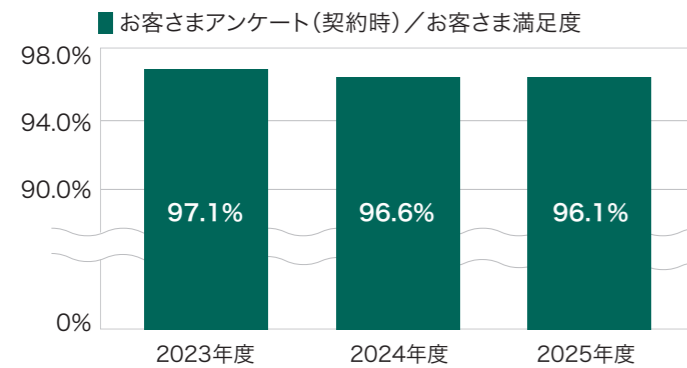
## お客様の声を大切にしながら、日々の取組みを進めています。

お客様に当社取組を総体として評価をいただく「お客様アンケート(契約時)／お客様満足度」を、「お客様本位の業務運営」の定着度合いを評価する総合指標としています。

また、お客様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様評価(「お客様アンケート(契約時)／代理店推奨度」、「事故対応アンケート」、「お客様の声に基づく改善件数」(P19に記載))、および全役職員の意識を測る「社員意識調査」を評価指標としています。

### お客様アンケート(契約時)／お客様満足度

※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



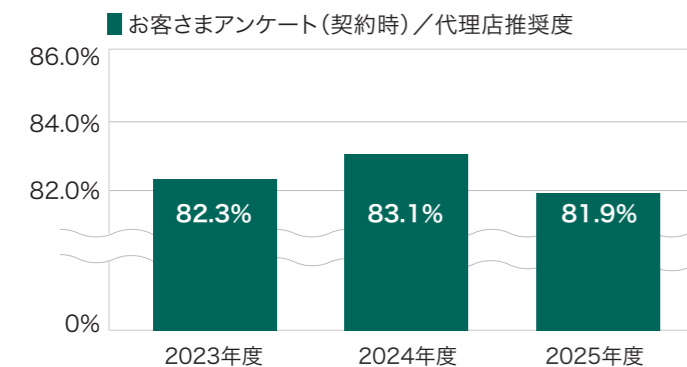
アンケート実施概要(回答件数)

年度	回答件数
2025年度	55万件
2024年度	35万件
2023年度	35万件

※2025年度から、より多くのお客様の声を収集するため、送付対象を変更しました。

### お客様アンケート(契約時)／代理店推奨度

※11段階(10~0)のうち、10~6評価の回答割合



アンケート実施概要(回答件数)

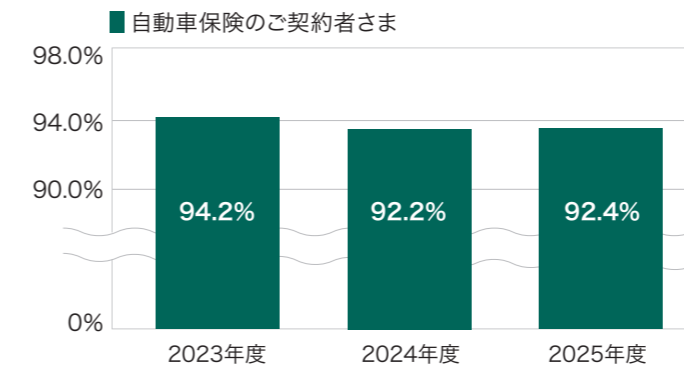
年度	回答件数
2025年度	56万件
2024年度	35万件
2023年度	30万件

※2025年度から、より多くのお客様の声を収集するため、送付対象を変更しました。

### 事故対応アンケート(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

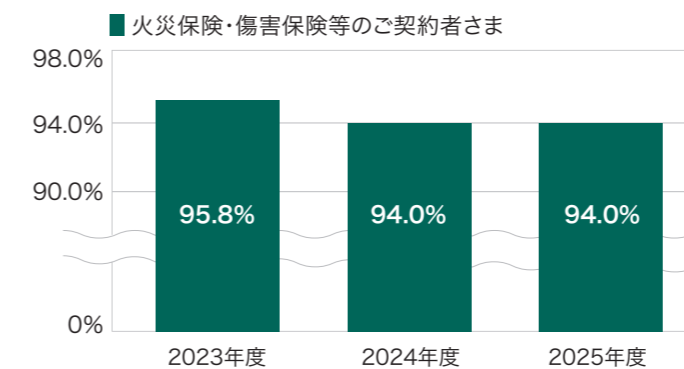
#### 【自動車保険】



アンケート実施概要

年度	送付件数	回答件数
2025年度	61万件	10.3万件
2024年度	64万件	6.8万件
2023年度	53万件	6.1万件

#### 【火災保険・傷害保険等】



アンケート実施概要

年度	送付件数	回答件数
2025年度	70万件	9.1万件
2024年度	70万件	6.7万件
2023年度	56万件	8.7万件

※2024年度から、より多くのお客様の声を収集するため、送付対象を変更しました。

### 社員意識調査 ※6段階回答選択肢の平均値

