

「お客さま第一の業務運営」に係る 2017年度の取組状況と評価指標の公表について

当社は、2017年6月に公表いたしました「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、商品・サービスの開発、保険募集、保険金支払等のあらゆる業務において、本方針に沿った運営を図るべく、取組みを進めてまいりました。

今般、この取組みに関する2017年度の概況と、本方針の定着度合いを客観的に評価できる指標を「2017年度『お客さま第一の業務運営』に関する取組概況」として取りまとめ、公表いたします。

当社は、これまでも『スマホでソポ』をコンセプトに“いつでも・どこでも・手軽に”手続きができる保険会社を目指し、商品・サービスを展開してまいりました。

今後も、本方針に基づく取組みを進め、安心・満足いただける独自性のある商品と真に役立つサービスをご提供することにより、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、お客さま第一の業務運営のさらなる推進に努めてまいります。

以上

2017年度

『お客さま第一の業務運営』に関する取組概況

2018年6月

au 損害保険株式会社

当社は、2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を制定・公表し、お客さまに真の安心とご満足を提供できるよう商品・サービスの開発、保険募集、保険金支払いなどあらゆる業務において、お客さま第一の運営を図るよう取り組んでまいりました。本誌は、この取組に関する2017年度の状況を、客観的に評価できる指標とともに公表するものです。今後とも当社は、お客さま一人ひとりを大切し、お客さまに選ばれ信頼される会社を目指し、『お客さま第一の業務運営』の更なる推進に努めてまいります。

【 目次 】

1. 『お客さま第一の業務運営』の取組概況 … P2
【方針 1】 全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します
【方針 4】 代理店によるサービスの品質向上に取り組めます
【方針 8】 全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します
2. 『お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供』の取組概況 … P3
【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. 『ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組み』の概況 … P4
【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
4. 『お客さまに寄り添った事故対応』の取組概況 … P5
【方針 5】 お客さまに寄り添った事故対応を実践します
5. 『お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営』の取組概況 … P6
【方針 6】 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ないます
6. 『お客さまの声を活かした業務改善』の取組概況 … P7
【方針 7】 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

1. 『お客さま第一の業務運営』の取組概況

方針1. 全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します

▶当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで、全ての「お客さまの安心と満足」を実現するよう努めてまいります。

方針4. 代理店によるサービスの品質向上に取組みます

▶当社は、代理店を通じた販売においては、「お客さまの安心と満足」を実現するために、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、サービスの品質向上に取組んでまいります。

方針8. 全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

▶当社は、「お客さま第一」を意識した誠実・親切・丁寧な対応がすべての役職員に実践されるよう、指導と教育に継続して取り組んでまいります。また、社員一人ひとりの取組みを評価する仕組み作りや研修を通じて風土の醸成を図ってまいります。

お客さまに安心と満足を提供する取組み

【「お客さま第一」に込めた思い】

・「お客さま第一」を常に意識し、お客さまから信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実現に努めています。

【「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標】

・保険のご契約に関する「お客さまアンケート」の「満足度」を、定着度合評価の指標とします。
・2017年度の結果は右表「au損保に対する満足度」のとおりです。
・保険のご契約に関する「お客さまアンケート」で当社が選ばれた理由を分析し、今後もお客さまから選ばれ続ける保険会社を目指します。

代理店への教育・指導

【代理店への教育・指導】

・お客さまに満足いただくために代理店が行うべき行動を、全代理店を対象とした受講必須研修（自主点検時）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。

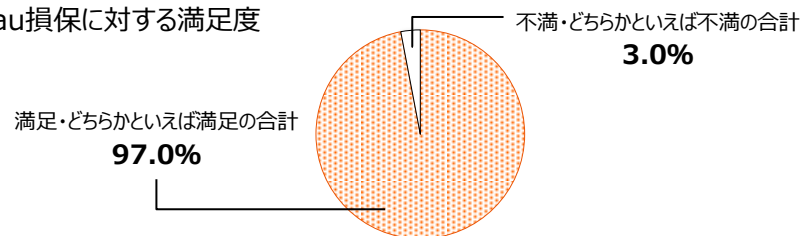
全役職員が「お客さま第一」の対応を実践するための取組み

【「お客さま第一」の浸透・徹底】

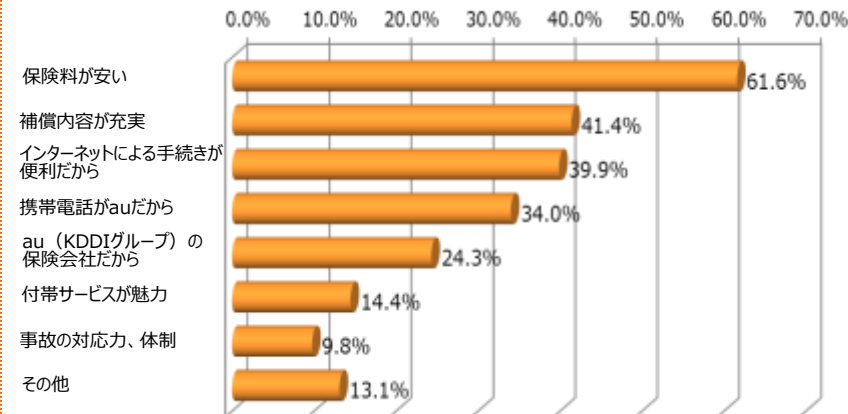
・年2回開催する全体会議において、経営陣から全社員に向けメッセージを伝えることにより、「お客さま第一」の浸透・徹底を図っています。
・更に、研修等を通じて「お客さま第一」の意識の定着を図っています。

2017年度 保険のご契約に関するアンケート

■ au損保に対する満足度



■ au損保を選ばれた理由（複数回答件数）



2. 『お客さまニーズにお応えする商品・サービスの提供』の取組概況

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

- ▶ 当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、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・サービスを開発し、提供してまいります。

お客さまニーズにお応えする商品・サービスの開発・提供

【自転車向け保険の改定】

・お客さまにより安心と満足を提供するために、2017年10月より自転車向け保険（スタンダード傷害保険）を改定しました。

【改定に至った背景】

社会的に自転車保険加入の重要性が高まっている中で、「自転車保険の加入率は全体の2割程度」(*)と、いまだに加入率が低い状況にあります。

また、家族の誰もが自転車事故の加害者となるリスクがあることから、家族全員で自転車保険に加入する重要性が高まっています。

【改定内容】

①「家族タイプ」の改定

- ▶ 自転車保険を「ご家族全体で加入しやすく」するために、「家族タイプ」の保険料について、補償内容の見直しと保険料の値下げを実施しました。

②個人賠償責任補償の改定

- ▶ より高額な加害事故に対してのあんしん拡充に向け、個人賠償責任補償の保険金額については、「自転車向け保険」の一部のプランを除き2億円以上としました。

本改定によって、家族タイプの保険料の値下げと、個人賠償責任補償の充実の両立を実現しました。

【シニア世代向け新プランの発売】

・70～89才を加入対象とした「70才からの自転車向け保険 Bycle S（バイクルエス）」を発売しました。

全国の自治体における自転車保険加入義務化の動きに伴い、自治体・お客さま双方から、「シニア世代でも加入できる自転車向け保険を提供して欲しい」という強いご要望をいただいております。

そこで、他社を含め、補償をご提供できていない70～89才を加入対象とした「70才からの自転車向け保険Bycle S」を商品化し、発売しました。

(※) KDDI株式会社および当社調べ (<http://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2017/06/08/2489.html>)

3. 『ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組み』の概況

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

- ▶ 当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約後の対応を行ってまいります。

ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組み

【保険商品説明ページ・お申し込みページ等の改善】

- ・分かりやすく親しみやすいページ作りに向け、閲覧開始から実際のお申し込みに進むまでに感じたこと、疑問に思ったこと等の調査を幅広い年代の方にご協力いただき実施しています。
- ・調査から得られたお客さまの声を貴重なヒントとして、日々検討を重ねながら、お客さまがご納得の上で安心してお手続きいただけるページへの改善に取り組んでいます。

【「補償内容の分かりやすさ」を評価する指標】

- ・補償内容の分かりやすさに関する「お客さまアンケート」の「満足度」を、定着度合評価の指標とします。
- ・補償内容の分かりやすさに関する「お客さまアンケート」の結果は、以下のとおりです。
 - ▶ 2017年度アンケート調査結果：「補償内容わかりやすさ満足度」95.2%

【お客さま向け照会窓口の設置】

- ・お客さま向けに電話・メールによる照会窓口を設置し、見込み客・既顧客を問わず、ご意向に沿った商品にご加入いただいたり、ご契約内容を十分ご理解いただけるよう、親切・丁寧な説明を行っています。

【「お客さまへの対応」を評価する指標】

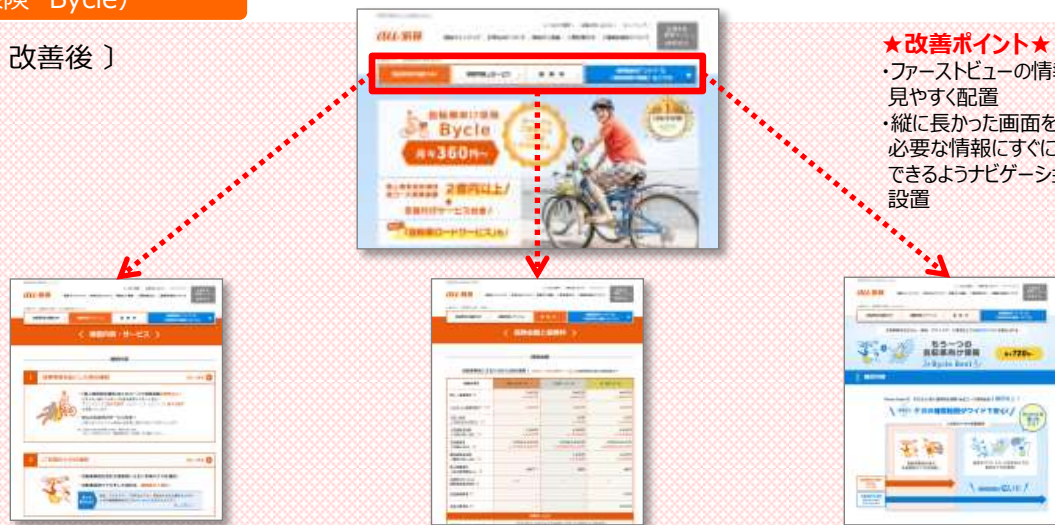
- ・照会窓口担当者のお客さま対応に関する「お客さまアンケート」の「満足度」を、定着度合評価の指標とします。
- ・お客さま対応に関する「コミュニケーター(CM)対応評価アンケート」における満足度は、以下のとおりです。
 - ▶ 2017年度アンケート調査結果：「CM対応満足度」97.3%

保険商品説明ページ改善例（自転車向け保険 Bycle）

〔改善前〕



〔改善後〕



- ★改善ポイント★
- ・ファーストビューの情報を整理し、見やすく配置
- ・縦に長かった画面を4分割にし、必要な情報にすぐにアクセスできるようナビゲーションバーを設置

4. 『お客さまに寄り添った事故対応』の取組概況

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、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびに相手方への説明責任および保険金の支払責任を果たすよう努めてまいります。

お客さまに寄り添った事故対応

【親切丁寧な損害サービスの提供】

- ・お客さまの満足度向上に向けて、経過案内の充実や親切丁寧な対応の実践などに取り組み、「保険金お支払いに伴うアンケート」における「総合満足度」は、90%以上を維持しています。

【「親切丁寧な損害サービスの提供」の定着度合いを評価する指標】

- ・「保険金お支払いに伴うアンケート」の「総合満足度」を、定着度合評価の指標とします。
- ・「保険金お支払いに伴うアンケート」における満足度に関する調査結果は、以下のとおりです。
 - ▶ 2017年度アンケート調査結果：「総合満足度」91.4%

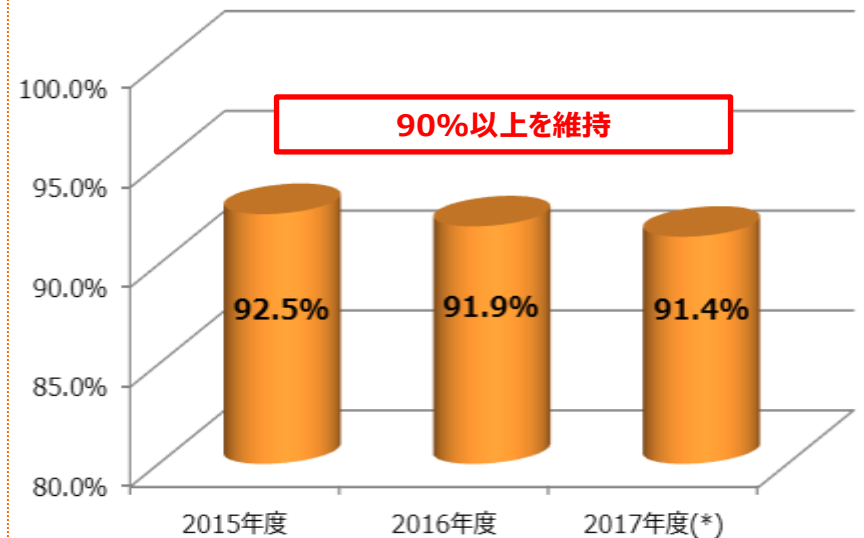
【プロフェッショナルな事故対応サービス】

- ・お客さまにより近いところでの親切丁寧な対応やより正確な事故受付など、品質向上を図ることを目的として、あいおいニッセイ同和損保の損害サービスネットワーク活用を拡充しました(2017年10月開始)。

自転車事故などの賠償事案について、あいおいニッセイ同和損保損害サービス網(全国14ヶ所)の活用により、お客さま・相手方双方の迅速な面談実施など、きめ細かい対応を実施し、早期の事故解決に繋げています。

保険金お支払いに伴うアンケート

- 総合満足度(「満足した・どちらかという満足した」の合計)



*2017年度は参考値(第3四半期累計)

5. 『お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営』の取組概況

方針6. 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ないます

- ▶ 当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

適切な業務運営に向けた取組み

【社内の管理態勢の整備】

- ・「利益相反管理方針」を策定、方針に基づいた規程・マニュアル等を整備するとともに、社内の体制を整備・構築することで、「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理を行っています。
 - コンプライアンス部を利益相反管理統括部署とし、管理態勢についての適切性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行っています。
 - 「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、および対象となる取引の類型を定め、管理運営を行っています。
 - 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」が認められたときは、社内ルールに従い、適切な対応措置を講じています。
- ・2017年度も「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引発生の有無」や、管理態勢の適切性について検証し、問題がないことを確認しました。

【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」の適切な把握・管理に向け、全役職員に対し、社内研修資料を使用した研修を実施し、周知・徹底を図りました。

6. 『お客さまの声を活かした業務改善』の取組概況

方針7. 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てまいります。また、お客さまの声を品質の向上・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取組み

【お客さまの声を活かした取組み】

・当社では以前より、お客さまの声を一元的に管理する部門を設け、その部門でいただいたお客さまの声を分析し、改善が必要であると認識した案件については、業務を所管する部門に対し、改善の指示を出してきました。このような取組みの結果、2017年度はお客さまの声として頂戴した苦情の件数を前年に比べ88件削減することができました。併せて諸課題を分析し、品質向上に繋げる取組みを実践しています。

【「お客さまの声を活かした業務改善取組」の定着度合いを評価する指標】

- ・お客さまの声に基づく「要改善と認識し改善を行った件数」を、定着度合評価の指標とします。
- ・お客さまの声に基づく「要改善と認識し改善を行った件数」は、以下のとおりです。
 - ▶ 2017年度調査結果：57件

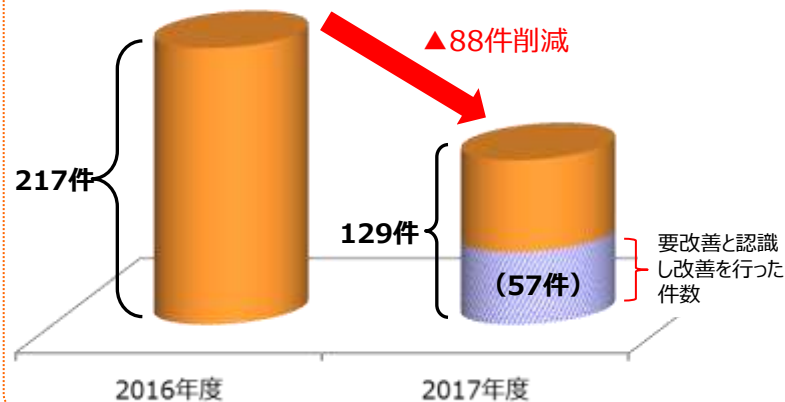
【2017年度の改善取組み】

・2017年度に頂戴したお客さまの声のうち、57件に対して改善が必要な課題と認識し、改善への取組みを行ってまいりました。

＜主な改善取組み＞

- 契約内容を確認するのにいちいちマイページにアクセスしなければならないのは不便
⇒ 契約内容確認書をPDF化し、スマホやPCでの保存を可能化しました
- 満期案内メールに従って継続手続きを済ませたにもかかわらず、満期案内ハガキが届いた
⇒ 満期案内ハガキの出状タイミングを遅らせ、既に継続済みのお客さまには送付しないこととしました
- auかんたん決済で契約手続きが完了したはずだが、契約手続き完了メールが届かない（契約手続きが完了していない）
⇒ auかんたん決済の場合は、申込みの後にかんたん決済画面の手続きが必要なことから、申込みボタンの下に注意文言を追加しました

お客さまに頂戴した苦情の件数



改善取組によりPDF化した契約内容確認書

