au 損保

2020年6月30日

au 損害保険株式会社

2019年度「お客さま第一の業務運営」に関する取組結果について

当社は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」（当方針）を定めるとともに、当方針の実現に向け、商品・サービスの開発、保険募集、保険金支払などあらゆる業務において、お客さま第一の業務運営に取組んでいます。

今般、当方針に基づく2019年度の取組結果を、「2019年度『お客さま第一の業務運営』に関する取組」として別紙のとおり取りまとめました。
これは、2019年度の取組状況を、客観的に評価できる指標とともに、お客さまにわかりやすくお知らせするものです。

当社は、今後も当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

2019年度
『お客さま第一の業務運営』に関する取組

2020年6月

au 損害保険株式会社

はじめに

当社は、経営理念の一つである「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、全てのお客さまの満足と安心を実現」するため、商品・サービスの開発、保険募集、保険金支払などあらゆる業務において、お客さま第一の業務運営に取組んでいます。
こうした取組みを更に強化・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」を制定・公表しました。
本誌は、2019年度の取組状況を、客観的に評価できる指標とともに、お客さまにわかりやすくお知らせするものです。
今後ともお客さま一人ひとりを大切にし、お客さまから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」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 ・・・ 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組みます
【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 ・・・ 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』 ・・・ 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 ・・・ 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 ・・・ 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 ・・・ 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

※本資料に記載されている内容は、2020年3月末現在の状況となっております。
※記載されている商品・サービス等はすべて概要を説明しておりますので、詳細につきましては、弊社カスタマーセンター宛てにご照会くださいますようお願いいたします。

1．『お客さま第一の業務運営』の取組

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」を評価する指標】

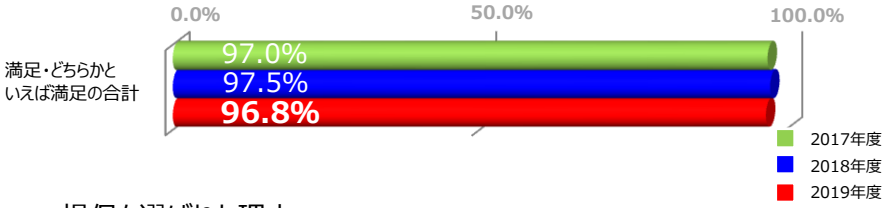
・「保険のご契約に関するお客さまアンケート」の「au損保に対する満足度」を、取組み評価の指標としています。

2019年度お客さまアンケート

au損保に対する満足度：96.8%

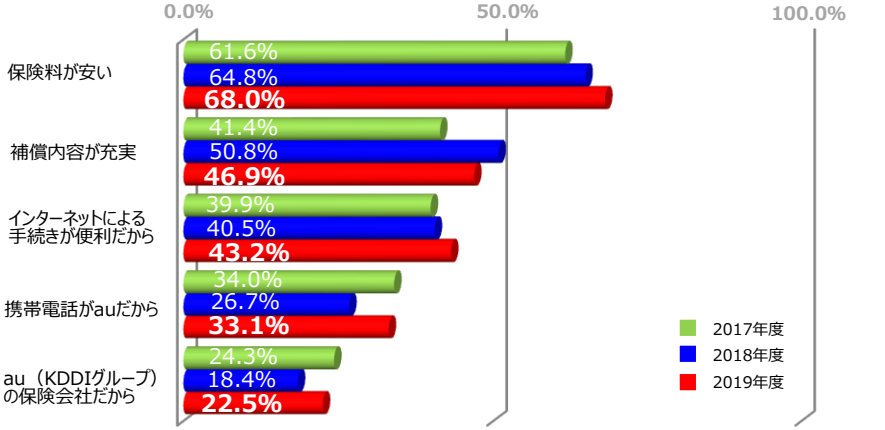
保険のご契約に関するお客さまアンケート

■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）

➢当社が選ばれた理由についても分析することで、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】

・お客さまにご満足いただくため、全代理店を対象とした受講必須研修を毎年実施することで、サービス品質の向上と、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】

・「お客さま第一の対応」を全役職員に浸透させるため、経営陣からのメッセージを継続的に発信しています。

・また、各種研修等を通じて「お客さま第一」の意識の定着を図っています。

2．『お客さまニーズにお応える商品・サービスの提供』の取組

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

【シニア世代向け自転車保険の提供】

・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・お客さまからの「シニア世代でも加入できる自転車保険を販売して欲しい」との強いご要望にお応えし、『70才からの自転車向け保険Bycle S』を商品化し、提供しています。

【提携会社の保険商品の提供】

・お客さまからの数多くのニーズにお応えするため、当社商品のほかにも提携している保険会社の商品を、取扱代理店として提供しています。

au自動車ほけん

・2019年4月より、楽しく安全なカーライフをサポートする『au自動車ほけん』の提供を開始しました。

◇引受保険会社：三井ダイレクト損害保険株式会社
◇商品概要：個人向けの自動車保険

そのほかの提携商品

・24時間単位型自動車運転者保険　ワンデーサポーター
（引受保険会社：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社）

・スポーツサイクル専用車両・盗難保険　すぽくる
（引受保険会社：SBI日本少額短期保険株式会社）

・新マイホーム家財総合保険
（引受保険会社：Next少額短期保険株式会社（幹事）
e-Net少額短期保険株式会社）

・賃貸住宅補償総合保険 新バリュープラン
（引受保険会社：e-Net少額短期保険株式会社（幹事）
Next少額短期保険株式会社）

【自治体との「自転車の安全利用に関する協定」】

・自治体の条例による自転車保険加入義務化が進む中、各地の自治体と締結した「自転車の安全利用に関する協定」に基づき、条例の周知や自転車の安全利用の促進に取り組むとともに、自転車保険の情報提供・加入促進に努めています。

【おもいやりライト for CYCLE】

・「おもいやりライト for CYCLE」は、増加する自転車事故の減少に向け新たに発足させた活動体です。
特に、事故が多くなると言われる夕方の16時から18時の間に、自転車のライトの早期点灯を促すための活動を行っています。
自動車ドライバーに向けて、夕暮れ時のヘッドライト早期点灯を呼びかけ、交通事故を削減する運動「おもいやりライト」に賛同し、自転車版として「おもいやりライト for CYCLE」をスタートしています。

【WEBマガジン「H&LE」の配信】

・「自転車」や「ペット」に関するテーマで、保険会社ならではのお役立ち情報を、楽しいエンタメな切り口で日々お伝えするWEBマガジン「H&LE」を配信しています。

3．『ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組』

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】

・閲覧開始から実際のお申込みに進むまでに感じたこと等の調査を実施するなど、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日々取り組んでいます。

調査結果に基づきペットの保険のカタログページを改善しました

【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、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】

・「お客さまアンケート」の「照会窓口担当者（コミュニケーター）のお客さま対応に関する満足度」を、取組み評価の指標としています。

2019年度お客さまアンケート
コミュニケーター対応満足度：89.9%

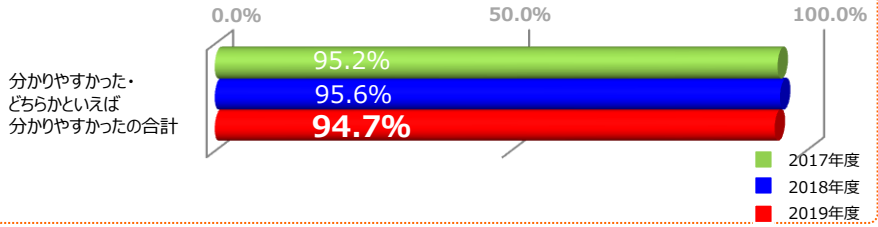
【「補償内容の説明の分かりやすさ」を評価する指標】

・「お客さまアンケート」の「補償内容の説明の分かりやすさ」を、取組み評価の指標としています。

2019年度お客さまアンケート
補償内容の説明の分かりやすさに対する満足度：94.7%

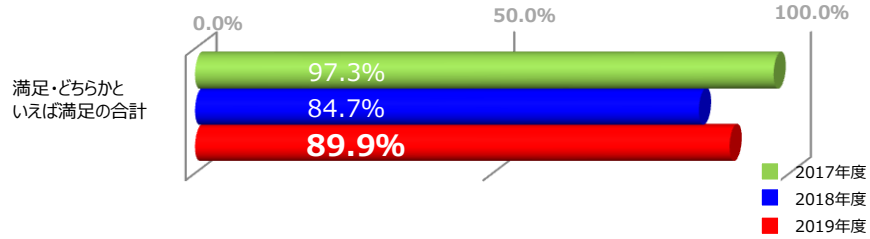
補償内容の説明の分かりやすさに関するアンケート

■補償内容の説明の分かりやすさ



コミュニケーターの対応に関する満足度アンケート

■コミュニケーター対応満足度



4．『お客さまに寄り添った事故対応』の取組

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】

・経過案内の充実や親切丁寧な対応の実践などを通してお客さまの満足度向上を目指し、「保険金お支払に伴うアンケート」における「総合満足度」は、90%以上を維持しています。

【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を活用しています。

➢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の損害サービス網(全国10ヶ所）を活用することにより、お客さま・相手方双方の迅速な面談を実施するなど、きめ細かく対応することにより、早期の事故解決に繋げています。

【お客さまの利便性を高める取組み】

・多種多様なコミュニケーションツールを活用したご説明・ご案内の実現に向けた取組みを進めています。
・簡単で便利な保険金請求手続き・早期の保険金支払いの実現に向けた検討を進めています。

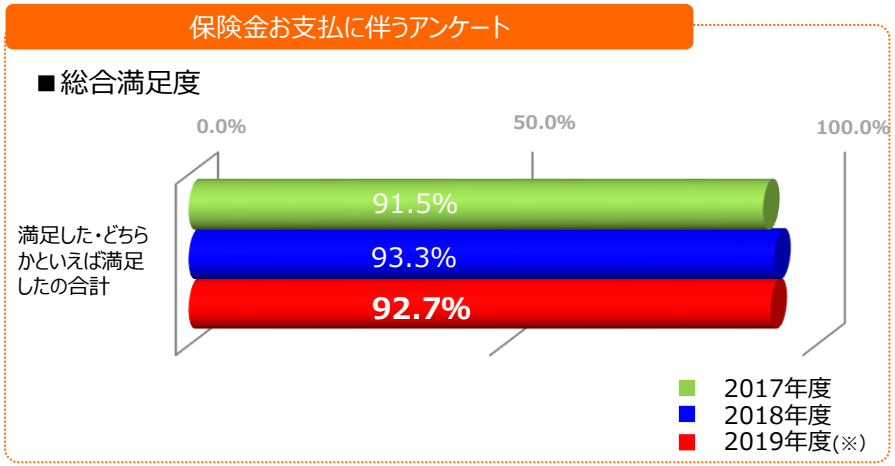
【保険金支払審査】

・保険金支払い部門から独立した「保険金審査室」が保険金のお支払い対象外と判断した事案の判断内容が適切か、また、お支払いすべき保険金が適切に支払われているか検証しています。

【「親切丁寧な損害サービスの提供」を評価する指標】

・「保険金お支払に関するアンケート」の「総合満足度」を、取組み評価の指標としています。

2019年度保険金お支払に伴うアンケート
総合満足度：92.7%



（※）2019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

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、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」を策定し、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。

・2019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、ならびに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ています。

【社内への周知・徹底】

・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、全社一斉点検を実施し、周知・徹底を図っています。

6．『お客さまの声を活かした業務改善』の取組

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

【お客さまの声を業務改善に活かす取組】

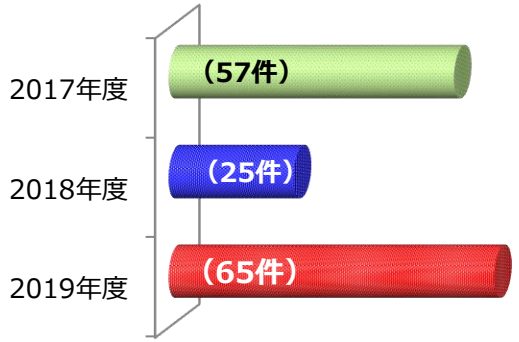
・お客さまの声を一元的に管理し、「お客さまの声検討会」において改善が必要であると認識した案件については、業務を所管する部門に対し、改善・検討を指示するとともに、改善・検討の結果がお客さまの声に十分応えられているかについての検証を行っています。

【「お客さまの声を業務改善に活かす取組」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・検討を行った件数」を、取組みを評価する指標としています。

2019年度お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数：65件

改善・検討を行った件数



【お客さまの声に基づいた改善取組みの事例】

・2019年度に頂戴したお客さまの声に基づく主な改善取組みは、次のとおりです。

お客さまの声	改善取組み
契約継続時に保険料請求タイミングが重なるケースの説明がわかりづらい。	満期はがきの説明文書をわかりやすく改善しました。
満期ハガキに保険料の記載がない。	現行保険料を記載するよう改善しました。
家族タイプに加入するときの被保険者の入力方法がわかりづらい。	最初に被保険者本人がご契約者本人かそれ以外の方か選んでいただくよう改善しました。