

2021年6月29日

 損害保険株式会社

2020年度「お客さま第一の業務運営」に関する取組の公表について

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、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を定めるとともに、全てのお客さまの安心と満足を実現するため、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り組んでいます。

本紙はこうした2020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ために作成したものです。

今後ともお客さま一人ひとりに安心と満足をお届けし、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て、「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

2020年度 『お客さま第一の業務運営』に関する取組

2021年6月

au 損害保険株式会社



当社は、コーポレートステートメントに「これまで見過ごされてきた細かなリスク、社会の変化にともなう新しいニーズと向き合うことで、人と安心の新しいつながりを。ひとりひとりの毎日が安心して楽しめるものに。」と定め、全役職員が全てのお客さまの安心と満足を実現するため、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り組んでいます。

本誌はこうした2020年度の実績状況を、客観的に評価できる指標と共に、お客さまにわかりやすくお知らせするものです。

今後ともお客さまひとりひとりに安心と満足をお届けし、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てお客さま第一の業務運営の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 … 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 … 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、2021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り組んでまいります。

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

【「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供】

・「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向けて努めてまいります。

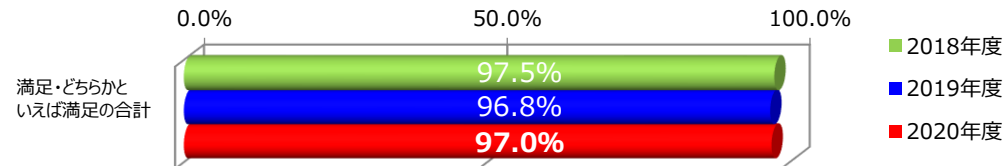
保険のご契約に関するアンケート

【「お客さま第一の業務運営」を評価する指標】

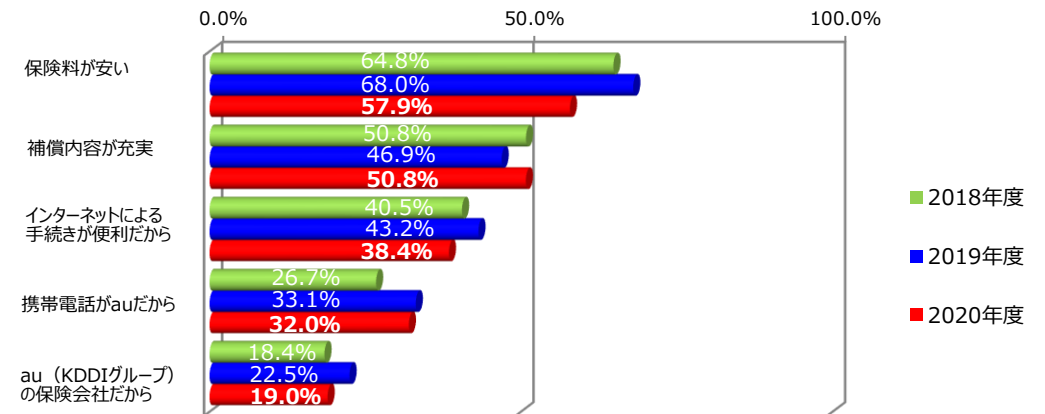
・「保険のご契約に関するアンケート」の設問「au損保に対する満足度」を取組み評価の指標としています。

2020年度
au損保に対する満足度：97.0%

■ 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）



代理店によるサービス品質向上の取組

【代理店への教育・指導】

・全代理店を対象に代理店監査を毎年実施することで、代理店の体制整備・適切な保険募集を支援しています。

全役職員が「お客さま第一」の対応を実践するための取組

【「お客さま第一」の浸透・徹底】

・2020年度にコーポレートステートメントを刷新し、「お客さま第一の対応」を全役職員に浸透させるとともに、経営陣からの継続的なメッセージの発信や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する商品・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・サービスの提供の取組

【新型コロナ禍における取組】

新型コロナウイルス感染症がまん延する中、その対応や備えとして以下の商品改定・提供を行いました。

＜新型コロナウイルス感染症に関する海外旅行保険の改定＞

- ・「新型コロナウイルス感染症を指定感染症として定める等の政令」等を踏まえ、海外旅行保険において、「新型コロナウイルス感染症」への補償を拡大する等の商品改定を実施しました。（2020年5月）

＜新型コロナ禍時代の“あんしん”を提供＞

- ・コロナ禍での備えとして、auスマートパスプレミアム会員向けに「入院費サポートプラス感染症」の提供を開始しました。
- ・新型コロナウイルス感染症などの特定感染症を発病、または日常生活のケガにより3日以上入院された場合に入院一時金10万円をお受け取りいただけます。（2021年3月）



【お客さまニーズを把握するための市場調査】

多様化するお客さまニーズを把握し、お客さまのライフスタイルに寄り添っていくために当社では各種市場調査を行い、その結果をホームページで公表しています。

＜新型コロナ禍における自転車利用の調査＞

- ・新型コロナ禍において、電車やバスに代わる移動手段として自転車が見直されています。そこで、全国の自転車利用者を対象に、新型コロナウイルス感染症流行後に利用頻度に変化があったか、自転車利用時にどのような感染防止対策を講じているかなどを調査しました。（2020年9月）

＜自転車のあおり運転に関する調査＞

- ・2020年6月30日に施行された改正道路交通法により、あおり運転に対する罰則が規定され、自転車が他車両（自動車・バイク・自転車）に対してあおり運転をすることも新たに罰則の対象となりました。そこで、全国の自動車・バイク・自転車などの車両運転者を対象に、自転車からのあおり運転被害や、あおり運転の目撃経験などを調査しました。（2020年10月）

＜3年連続となる自転車保険加入状況の調査＞

- ・全国の自治体で条例による自転車保険加入義務化が進む中、2020年度は東京都など8つの自治体が加入を義務化しました。そこで、全国の自転車利用者を対象に、自転車保険加入状況の実態調査を行いました。（2021年1月）

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

【保険商品説明ページ等の改善】

- ・海外旅行保険ページに提携病院リストを追加、お客さま専用ページのログインボタンのデザイン改善など、お客さまの利便性や商品内容の分かりやすさを追求した改善を日々行っています。

各種Webページの改善を続けています



【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。

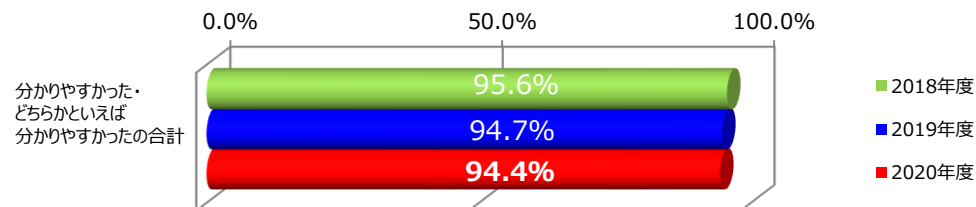
保険のご契約に関するアンケート

【「補償内容の説明の分かりやすさ」を評価する指標】

- ・「保険のご契約に関するアンケート」の設問「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。

2020年度
補償内容の説明の分かりやすさ：94.4%

■補償内容の説明の分かりやすさ



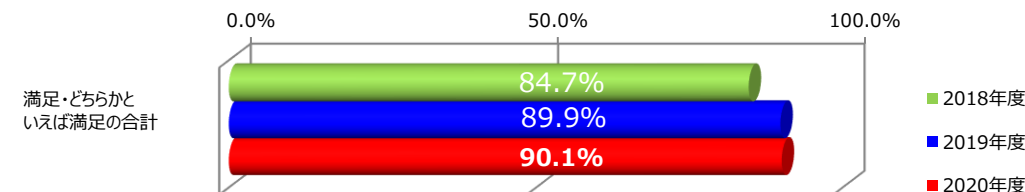
カスタマーセンターお問合せアンケート

【「お客さまへの対応」を評価する指標】

- ・「カスタマーセンターお問合せアンケート」の設問「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。

2020年度
コミュニケーターの対応満足度：90.1%

■コミュニケーターの対応満足度



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の取組

【親切丁寧な損害サービスの提供】

・親切、丁寧な対応の実践と迅速な保険金支払を行うことで、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】

・お客さまにより安心いただくために、品質の高い事故対応サービスをお客さまの身近で提供できるよう、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を活用することで、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がっています。

【お客さまの利便性を高める取組み】

・お客さまの都合のよい時にいつでも当社へコンタクトいただけるよう、当社担当者と繋がるデジタルコミュニケーションツールの活用を拡大する取組みを進めています。
・簡便でわかり易い保険金請求手続きによる早期の保険金支払いの実現に向けて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が適切か、また、お支払いすべき保険金が正しく支払われているか、検証しています。

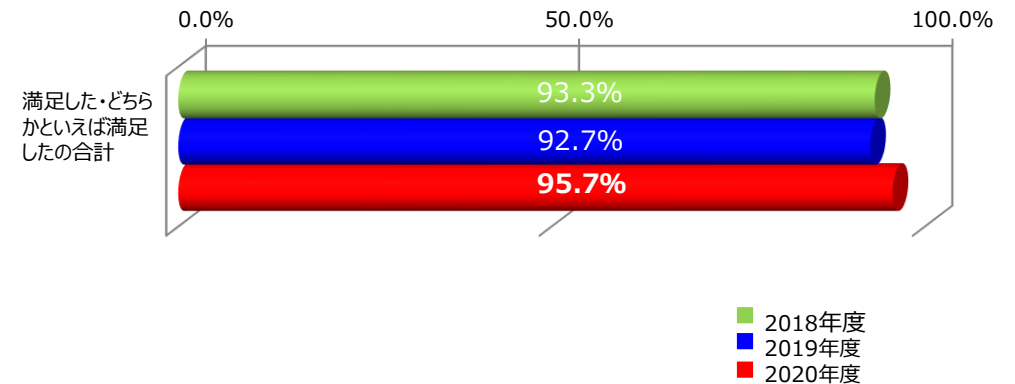
保険金お支払に関するアンケート

【「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」の設問「総合満足度」を、取組み評価の指標としています。

2020年度
総合満足度：95.7%

■ 総合満足度



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

【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するとともに、周知・徹底を図っています。

【2020年度の取組状況】

2020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。

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

【お客さまの声を業務改善に活かす取組】

- ・「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検証を行っています。

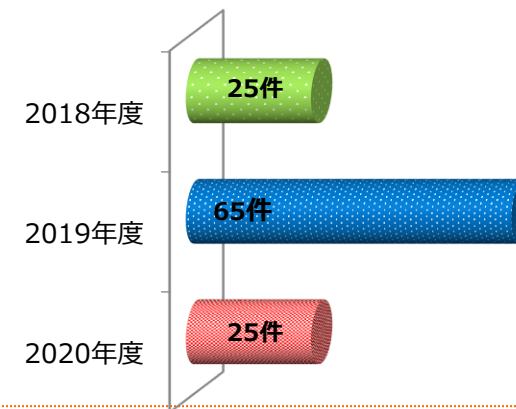
改善・検討を行った件数

【「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。

2020年度

お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数：25件



【お客さまの声に基づいた改善取組みの事例】

- ・2020年度の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
満期案内はがきに記載されている事故事例がわかりづらい。	満期案内はがきの事故事例をわかりやすく改善しました。
コンビニ払したが支払完了の連絡がない。	お支払い御礼メールを送信するよう改善しました。
海外旅行保険で提携病院を事前に確認しておきたい。	海外旅行保険ページに提携病院リストを掲載しました。

Discoverからはじめよう。