

2022年6月28日

 損害保険株式会社

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく
2021年度の実績状況の公表について

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。

本誌はこうした2021年度の実績状況を、お客さまからいただいた評価とともに分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」に努めてまいります。

以上

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく 2021年度の取組状況

2022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2021年度の実績状況を、お客さまからいただいた評価とともに分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、2022年3月末現在のものです。

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り組めます

▶ 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います。

保険のご契約に関するアンケート

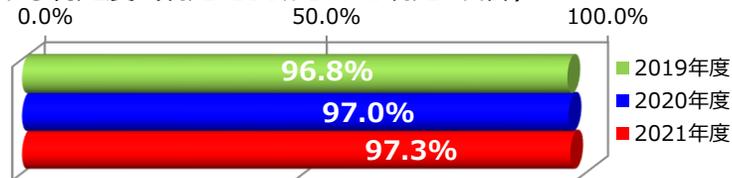
【「お客さま第一の業務運営」を評価する指標】

「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」を取組みの評価指標としています。

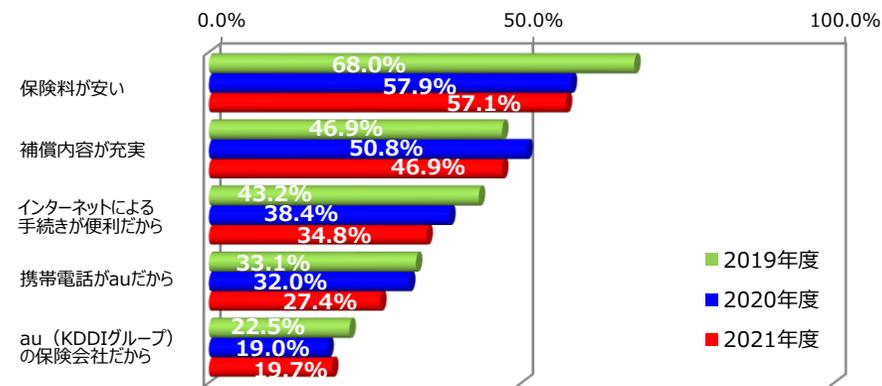
2021年度

au損保に対する満足度：97.3%

■ au損保に対する満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



■ 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

【代理店への指導・支援】

全代理店を対象に毎年実施する代理店監査を通じて、代理店の適正な保険募集体制の整備を指導・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】

2020年度に制定した「コーポレートステートメント」に基づき、「お客さま第一」の対応を全役職員が共有するとともに、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

【保険料のお支払い方法（決済手段）の拡充】

スマートフォンやパソコンからインターネット経由でお申込みが完結する保険の保険料のお支払い方法（決済手段）は、これまで「クレジットカード決済」「auかんたん決済（※1）」「コンビニエンスストア払」がご利用可能でしたが、今般、お客さまのご要望にお応えし、下記の決済手段・機能を追加しました。お客さまのご利用シーンに合わせ、ますます便利になりました。（2021年6月）

・「au PAY（ネット支払い）（※1）」を追加しました。
ご利用いただくと、保険料決済額の0.5%のPontaポイントがたまります。（※2）

・「auかんたん決済（※1）」の機能を拡充し、お手持ちのPontaポイントを保険料の支払いにご利用いただけるようになりました。（全額または一部）（※3）



（※1）「auかんたん決済」および「au PAY（ネット支払い）」はKDDI社の提供する決済サービスです。

（※2）200円（税込）ごとに1ポイントたまります。（KDDI社が他のau PAY決済と同様にPontaポイントを加算します）

（※3）1ポイント=1円換算

【団体向けがん保険・介護保険などの販売開始】

団体マーケット専用の「団体総合生活補償保険」の発売を開始しました。団体のお客さまのニーズに合わせ、ケガの補償の他にも病気やがん・介護などの補償をトッピングして総合的に補償することができる商品です。（2022年2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。

＜子どもの自転車事故に関する調査＞

・ご家庭でお子さまが自転車事故の加害者・被害者になった場合の対応方法をめているか、自転車のルールを教えているかなどを調査しました。（2021年5月）

＜自転車点検・整備に関する調査＞

・日常的に点検しているかどうか、故障・不具合を感じたことがあるかなど、自転車を安全に利用するうえで重要な自転車の点検や整備に関する実態調査を実施しました。（2021年8月）

＜電動アシスト付自転車に関する調査＞

・利用者が増えている電動アシスト付自転車の保有状況や利用しているシチュエーションなどに関する調査を実施しました。（2021年12月）

＜毎年度恒例の自転車保険加入状況の調査＞

・2018年度より実施している全国の自転車利用者を対象とした自転車保険加入状況調査を今年度も実施しました。（2022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

各種Webページの改善を続けています

【保険商品説明ページ等の改善】

申込手続き画面内に、入力動作をアシストする吹き出しや選択されたプランの保険金支払い対象外事項に関する注意文言を追加するなど、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。



【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。

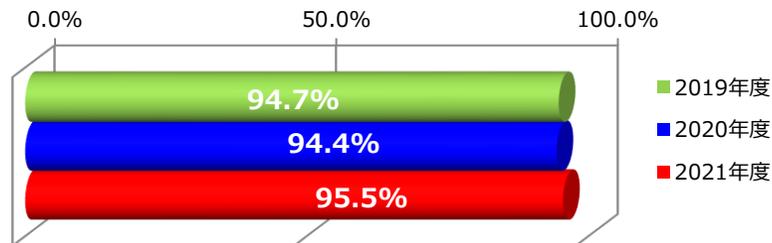
保険のご契約に関するアンケート

【「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、取組みの評価指標としています。

2021年度
補償内容の説明の分かりやすさ：95.5%

■ 補償内容の説明の分かりやすさ（分かりやすかった・どちらかといえば分かりやすかったの合計）



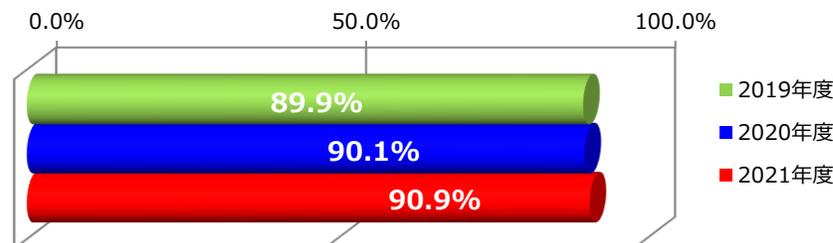
カスタマーセンターお問合せアンケート

【「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、取組みの評価指標としています。

2021年度
コミュニケーターの対応満足度：90.9%

■ コミュニケーターの対応満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



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ており、「保険金お支払に関するアンケート」における「総合満足度」は、毎年90%以上の評価をいただいています。

【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迅速に提供できるよう、損害サービス体制を構築しています。
あいおいニッセイ同和損保社の全国の損害サービス網をはじめとする各社との提携により、確かで迅速、きめ細かなお客さま対応と早期の事故解決に努めています。

【お客さまの利便性を高める取組み】

・お客さまのご都合のよい時間にいつでも当社担当者へコンタクトいただけるよう、デジタルコミュニケーションツールの活用拡大に努めています。
・2021年7月からペット保険金請求アプリサービス「アニポス」を導入し、スマートフォンによる保険金請求が可能となりました。利便性の向上と更なる迅速な保険金支払いにより、多くのお客さまにご利用いただいています。

【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等を定期的に検証しています。

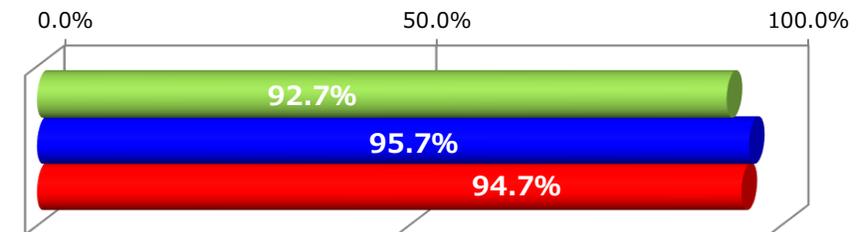
保険金お支払に関するアンケート

【「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、取組みの評価指標としています。

2021年度
総合満足度：94.7%

■ 総合満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



■ 2019年度
■ 2020年度
■ 2021年度

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。

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種類を定め、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・管理するため定期的に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。

【2021年度の取組状況】

2021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. 『お客様の声を活かした業務改善』の取組

方針7. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

▶ 当社は、お客様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様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、お客様の声を品質の向上・お客様満足度の向上に活かしてまいります。

お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取組

【お客様の声を業務改善に活かす取組】

・「お客様の声検討会」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・検討の結果がお客様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

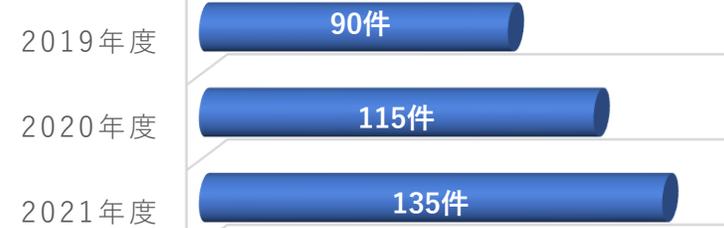
【「お客様の声を業務改善に活かす取組」を評価する指標】

・お客様の声に基づく「要改善と認識し改善・検討を行った件数」を、取組みの評価指標としています。

2021年度

お客様の声に基づく改善・検討を行った件数：20件

2018年度以降に改善・検討を行った累計件数



【お客様の声に基づく改善事例】

・2021年度に実施したお客様の声に基づく主な改善取組は、次のとおりです。

お客様の声	改善内容
1. 保険金請求書の書き方が分からない。	保険金請求書の記載例を作成しました。
2. 申込画面に表示されるエラーメッセージが分かりづらい。	汎用的なメッセージをより具体的なメッセージに改めました。
3. 自転車ロードサービスの利用条件が分かりづらい。	ご利用時の注意事項を分かりやすくしました。

Discoverからはじめよう。