

2024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
2023年度の取組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、すべ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2023年度の取組状況を、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 2023年度の実績状況

2024年6月

au 損害保険株式会社

auFG

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2023年度の取組状況を、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. 『お客さまに寄り添った事故対応』の取組 … P4

- 【方針5】 お客さまに寄り添った事故対応を実践します

4. 『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 … P5

- 【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

5. 『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』の取組 … P6

- 【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
- 【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、2024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

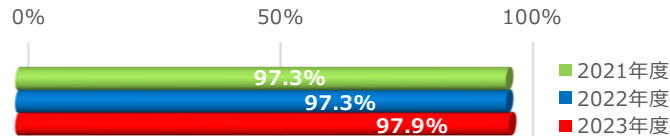
【「お客さま第一の業務運営」を評価する指標】

「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。

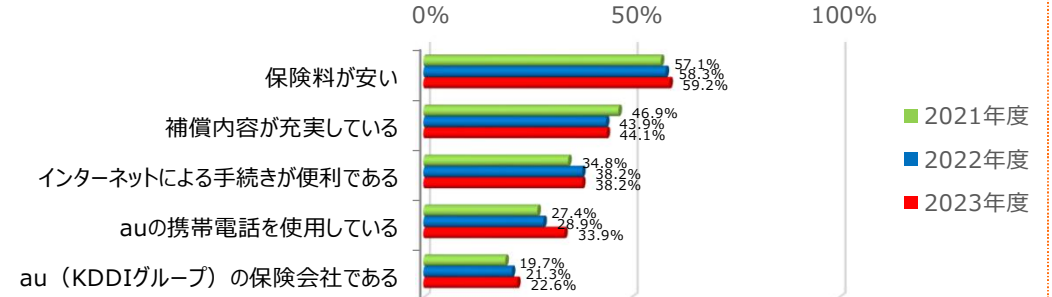
2023年度

au損保に対する満足度：97.9%

■ 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）



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

【ミニペット傷害保険（注1）の提供】

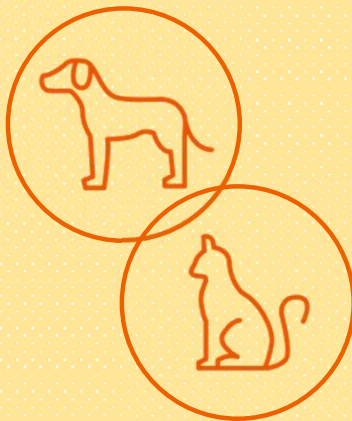
日本全国でペットとして飼育されている犬・猫の頭数は、2023年時点で約1,600万頭（注2）と推計され、人間の子どもの数より多くなっています。

当社では、2014年度より個人のお客さま向けに「ペットの保険（au損保のワンコ保険、au損保のニャンコ保険）（注3）」の取扱いを開始しご愛顧いただいておりますが、ペット1頭あたりの健康管理にかかる費用は増加傾向（注2）にあるのに対し、現在、日本のペット保険の加入率は低く、大切なペットの治療への備えは十分とはいえないと考えられます。

そのような状況を踏まえ、当社ではペット保険の一層の普及拡大に向けた新たな商品として、2024年3月よりミニペット傷害保険の販売を開始しました。

ミニペット傷害保険は、愛犬・愛猫のケガによる入院・手術に関する治療費を年間で最大1万円まで補償する簡易版のペット保険です。ペット関連事業を行う事業者（法人）を保険契約者とし、当該事業者が組成する「ペット飼育者向けサブスクリプションサービス」にミニペット傷害保険をセットする形で補償を提供します。

サブスクサービス加入者の方は、ペットに関する様々なメニューのひとつとして、ペットのケガに関する補償を得ることができます。サブスクサービスを通じて、ペット保険に不慣れな飼主の方に体験いただくことで、愛犬・愛猫に対する備えの大切さをご提案いたします。



（注1）正式名称：ミニペット傷害補償特約付きペット医療費用保険

（注2）出典：一般社団法人 日本ペットフード協会 2023年（令和5年）全国犬猫飼育実態調査

（注3）正式名称：ペット医療費用保険

【お客さまニーズを把握するための市場調査】

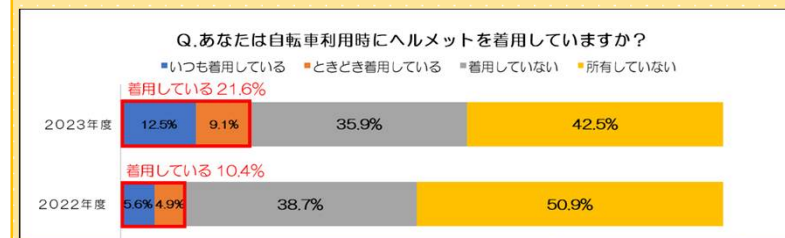
当社では各種市場調査を行い、お客さまニーズの把握に努めるとともに、その結果をホームページで公表しています。

＜自転車保険加入率 調査＞

2018年度より実施しており、毎年多くの反響を頂いている自転車保険の加入率調査を今年度も実施しました。（2024年3月）

＜ヘルメット着用率 調査＞

自転車利用時のヘルメット着用が全年齢で努力義務化されたことを受け、昨年度に引き続きヘルメットの着用率を調査しました。（2024年3月）



3. 『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お相手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。
- ・ペット保険では、ペット保険金請求用「アニポスアプリ」により、スマートフォンによる保険金請求が可能となっており、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毎月検証しています。

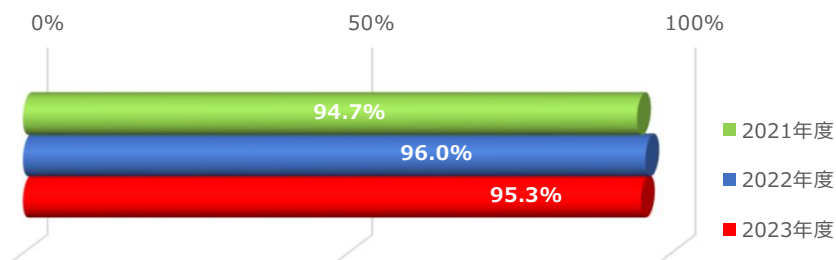
保険金お支払に関するアンケート

【「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。

2023年度
総合満足度：95.3%

■ 総合満足度（満足・どちらかといえば満足の合計）



4. 『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。

【2023年度の取組状況】

2023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。

5. 『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』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。

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。

ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取組

【お客さま向け照会窓口の設置】

お客さま向けに電話・メール等による照会窓口を設置し、お客さまのご意向に沿った商品のご案内や、商品内容をご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。

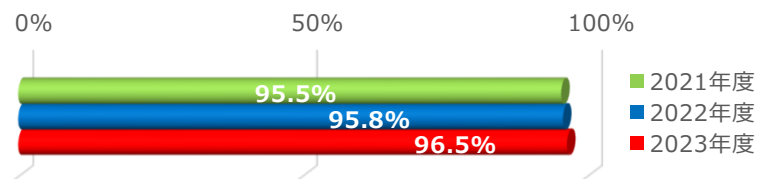
保険のご契約に関するアンケート

【「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。

2023年度
補償内容の説明の分かりやすさ：96.5%

■ 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）



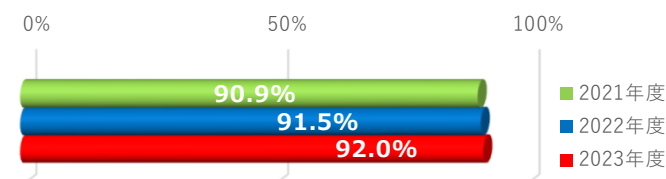
カスタマーセンターお問合せアンケート

【「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。

2023年度
コミュニケーターの対応満足度：92.0%

■ 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）



5. 『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』の取組

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」に基づき業務等の改善を検討する社内審議体「お客さまの声検討会」では、毎月の「お客さまの声」を分析し、業務を所管する部門に対し改善を要請しています。また、その改善結果が「お客さまの声」に十分応えられているかの検証も行うなど、改善の品質向上にも努めています。

改善・検討を行った件数

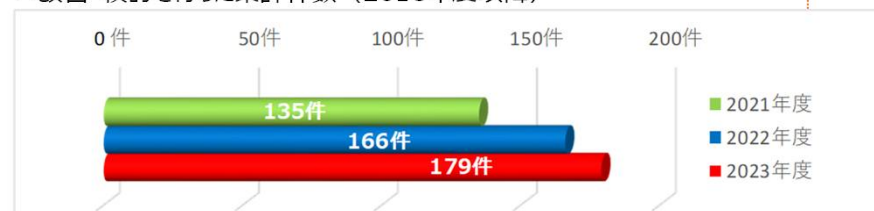
【「お客さまの声を業務改善に活かす取組」を評価する指標】

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、取組みの評価指標としています。

2023年度

お客さまの声に基づく改善・検討を行った件数：13件

■ 改善・検討を行った累計件数（2018年度以降）



【お客さまの声に基づく改善事例】

2023年度に実施したお客さまの声に基づく主な改善取組は、次のとおりです。

お客さまの声	改善内容
1. 自転車搭乗中等の傷害 2 倍支払特約等の対象外となる自転車についてHPの分かりやすい場所に記載してほしい。	HPの「よくある保険対象外について」ページに記載しました。
2. 縫合処置は手術保険金の対象外であることをHPの分かりやすい場所に記載してほしい。	HPの「よくある保険対象外について」ページに記載しました。
3. HPのロードサービスの案内において「人の搬送はできない」という記載が小さく分かりづらいため、改善してほしい。	Bycle等の各商品ページに分かりやすく記載するとともに、「自転車の日アプリ」のロードサービス要請画面にも記載しました。

HP「よくある保険対象外について」

よくある保険対象外についてのお問い合わせ



「自転車の日アプリ」



5. 『ご契約内容等の適切な説明ならびにお客さまの声を活かした業務改善』の取組

お客さま体験の向上に向けた取組

【お客さま体験の向上に向けた取組】

au損保では、定期的実施しているお客さまアンケート調査の結果をもとに、お取引の利便性向上や各種サービスの改善、お客さま体験向上に取り組んでいます。

【au損保サイトをフルリニューアル】

お客さまアンケート調査の結果をもとに、お客さまが目的の情報にストレスなくスピーディにアクセスいただけるよう、サイト全体の導線設計を見直すとともに、スマートフォンにおける操作性を向上しました。また今般、商品別に各種お問い合わせ、お手続き申請などの情報をまとめたページを新設し、ご契約者さまへのご対応を強化しました。



【自転車ロードサービスの改定】

2023年度に実施した自転車ロードサービスに関するアンケートをもとに、自転車向け保険の付帯サービスについて、より多くのお客さまにご利用いただけるようサービス内容を改定・拡充しました。（2023年11月）

＜改定＞ 自転車搬送サービス

これまでサービス対象外だったご自宅からの自転車搬送もできるように、サービス内容の改定を実施しました。

＜拡充＞ 出張修理サービス

パンクやチェーン・ブレーキトラブルなどの軽微なトラブルを、ご自宅等の通常保管場所まで出張して修理するサービスを新たに追加しました。
※部品代はお客さま負担となります。



Discoverからはじめよう。

au 損害保険株式会社