

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況について(2018年度)

方針1. お客さまの声に対する取組み

お客さまをはじめ、関係者の皆さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、適正かつ迅速に対応し、早期に解決、業務改善を図ることにより、お客さま満足度の向上を図ってまいります。

(1) お客さまの声への対応

お客さまの声をこれまでより更に幅広くお受けできるように全社で運用を見直し徹底を図りました。その結果、前年より約3倍のお客さまの声を受付し、取締役をはじめとする本店管理部門の部門長全員で共有しました。

保険金お支払い時に実施している「自動車保険の事故対応アンケート」は、ほぼ前年と同じ数のご回答をいただきました。

★保険金お支払い時が損害保険会社にとって最大の使命を発揮する時であり、お客さまに安心を提供できる時であると考え、「自動車保険の事故対応アンケート」の結果を「お客さま本位の業務運営に関する方針」の定着状況を図る指標(KPI)として設定します。

◇2018年4月から2018年10月の状況

⇒ 「満足 74.1%」「やや満足 11.0%」「普通 7.7%」「やや不満 2.2%」「不満 2.8%」「その他 1.2%」

(2) お客さまの声の活用

寄せられたお客さまの声は原因分析を行い、毎月経営陣に報告するとともに、業務改善・品質の向上および商品の改定などにつなげています。

改善へ向けた取組み状況は、公式ホームページに公表しています。

⇒ [お客さまからの声に関する取組み](#)

⇒ [お客さまからの苦情の受付状況](#)

方針2. セコムグループらしい商品・サービスの開発と利便性の向上に向けた取組み

お客さまにとって本当に必要かつセコムグループらしい独創的な商品・サービスをご提供するよう努めます。

また、お客さまにご利用いただくシステムの利便性を向上させてまいります。

(1) 新しい商品・サービスの開発

・「現場急行サービス」について、事故状況の確認、目撃者・相手方等の氏名・連絡先確認、事故現場・車両の写真撮影等、サービス内容の強化を行いました。また、お客さまに更なる安心をお届けするため、ご契約のお車が走行不能となった場合に必要なレッカー移動の手配や費用等を補償・提供する「ロードアシスタンス」について、各種費用の充実を図ると共に、原則としてすべてのご契約でご利用いただけるように変更しました。

・被保険自動車の欠陥・不正アクセス等により人身・物損事故が発生した場合で、被保険者に法律上の損害賠償責任がなかったときに、被害者を救済するための費用を支払う「被害者救済費用等補償特約」を新設しました。

・お客さまの多様な家族構成や高齢化による不安の声を受け、親族の生計同一要件の撤廃、監督義務者の追加等、個人賠償責任等の被保険者の範囲を拡大しました。

(2) 契約手続きの利便性向上

- ・お客さまからの問い合わせが多い「控除証明書」に関して、ホームページでのコンテンツの充実と「よくある質問」の整備を実施しました。また電子的控除証明書への対応を実施しました。
- ・ペーパーレス手続き時の払込方法の選択範囲を拡大しました。
- ・クレジットカード情報のセキュリティ対策として、改正割賦販売法への対応を実施しました。
- ・システムインフラを更改し、性能・安全性・信頼性の向上を図りました。

方針3. 保険募集に対する取組み

保険商品の販売に際しては「勧誘方針」を定め、適正であることはもとより、お客さまのご意向と実情に応じた丁寧な説明を行ってまいります。

⇒ [勧誘方針](#)

(1) 情報のわかりやすいご提供

保険募集時に使用するパンフレットについては、ユニバーサルデザインに準拠した書体やカラーの導入、一目で情報が伝わるようイラストやピクトグラムを用いた表現を採用するなど、お客さまの見やすさを重視した改善に取り組んでいます。第一弾として2019年1月以降保険始期の自動車保険のパンフレットを改善いたしました。以降、他の種目に対しても順次改善を進めます。

(2) 代理店に対する教育・管理・指導

代理店・募集人が損害保険の基礎知識や商品に関する業務知識を習得できるようサポートするとともに、法令で定められた財務局への登録、募集人届出および保険募集に必要な資格の取得状況等の管理を行っています。

方針4. 保険金を適正にお支払いするための取組み

迅速・適切な保険金のお支払いが、基本的かつ重要な社会的使命であることを十分に認識し、適正な保険金のお支払いを実現するように努めます。

(1) 正しい保険金のお支払い

過不足のない保険金のお支払いを徹底するため、保険金支払管理部門において全件点検を実施し、点検結果の集約および分析をして業務改善につなげています。(2018年度は、多発する自然災害の影響により、サンプリングチェックとしています)

(2) 迅速な保険金のお支払い

保険金支払管理部門による各サービスセンターへの指導を強化し、支払所要日数の短縮を目指しています。

(3) 安心のご提供

受付ブースの増設やIVR(自動音声応答システム)の導入により24時間365日の事故受付の対応品質を強化するとともに、現場急行サービス・ロードサービスのバージョンアップ(方針 2 参照)を実施しました。

方針5. 利益相反への取組み

お客様の利益を不当に害することの無いよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を遂行いたします。

⇒ [利益相反管理方針](#)

「利益相反管理方針」を定め、お客様の利益を不当に害することのないよう努めています。

方針6. 行動指針の定着への取組み

「セコム損保の基本行動指針」および「中期事業計画における行動指針」を定め、正しさに立脚したお客様中心の業務運営の重要性を、あらゆる機会をとらえて繰り返し周知徹底を図ってまいります。

【セコム損保の基本行動指針】

1. お客様への礼節ある対応
2. 正しい募集、正しい事務処理、正しい保険金支払い
3. 風通しのいい組織作り
4. 正しい利益の追求

【中期事業計画(2017-2019)における『行動指針』】

- ・私たちは、最適・最良の商品・サービスを提供することで、お客様のニーズに応えます。
- ・私たちは、礼節と責任を持って誠実に対応することで、お客様の信頼に応えます。
- ・私たちは、タイムリー・スピーディに、かつ正しさを追求して行動することで、お客様の期待に応えます。

当社で働く全員が常にお客様のことを第一に考えて行動するよう、「セコム損保の基本行動指針」を定め、ポスターを制作し全事業所に掲示することで周知しております。また、各種の社内研修において講習項目の一つとして「セコム損保の基本行動指針」・「お客様本位の業務運営に関する方針」に関わる講義を実施しました。