

## 「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(2019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)お客さまの声の収集

お客さまの声は、本店に設置している「お客様相談室」や各種コールセンターのほか、全国の営業・損害サービス拠点および代理店において幅広くお受けしております。寄せられたお客さまの声は、社内システムに登録して一元管理し、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する態勢を整えています。なお、2020年4月からは、ご契約いただいたお客さまに対する「WEBアンケート」を開始し、より多くのお客さまの声を集めるよう努めています。

★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)として設定しています。

◇2019年4月から2020年3月の状況

⇒ 「満足 74.3%」「やや満足 10.2%」「普通 8.4%」「やや不満 2.8%」「不満 2.8%」「その他 1.4%」

#### (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

- ・「セコム安心マイホーム保険（家庭総合保険）」については、お客さまから寄せられたご意見を受け、台風被害等で発生する仮修理や損害範囲を確定するための費用を補償対象に加えたほか、罹災時の修理見積書等に記載されることの多い費用を損害保険金としてお支払いできるよう商品改定を行いました。
- ・企業向け火災保険については、施設に関する賠償責任の補償や敷地内の小規模な屋外設備等の包括補償に関するご要望を受け、これらを一括して契約できる商品「安心ビジネスプラン」を開発しました。
- ・昨今の社会情勢を鑑み自動車保険における責任無能力者の親権者・監督義務者を賠償責任補償の被保険者へ追加する改定を行いました。

#### (2)契約手続きの利便性向上

- ・地震保険の継続保険料のクレジットカード決済を、スマートフォンやパソコンで完結できるようにしました。
- ・クレジットカード決済のセキュリティ強化策として、自動音声応答システム（IVR）によるクレジットカード決済を可能にしました。

### 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

- ・従来の商品パンフレットの表紙デザインは、お客さまにとって保険種目が直感的に分かりにくく、またパンフレットスタンドに陳列された際に当社のロゴの大部分が隠れてしまっていたことから、「社名と商品認知をより直感的に」をコンセプトとし、統一デザインによるリニューアルを実施しました。
- ・がん保険「自由診療保険メディコム」は、自由診療の補償対象となる協定病院一覧のチラシを保険証券に同封しておりますが、2019年11月より、最新の協定病院一覧が掲載される当社WEBサイトのアドレスを「二次元バーコード」で印字するなど、チラシの利便性を改善しました。

#### (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を適正にお支払いするため、管理部門である保険金審査グループによる支払内容のサンプリング点検を実施し、点検結果の集約および分析を継続的に行い改善に努めております。また、特定の事案を集中的に対応する部署を新設し、迅速・適正な保険金のお支払いを推進しております。さらに、2020年6月に稼働する新システムにおいて、保険金をより一層迅速・適切にお支払いするための機能強化を図り、更なる取り組みを進めてまいります。

#### (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。また、大規模災害等の事故受付態勢の拡大に迅速に対応できるよう取り組んでおります。

#### (3)安心のご提供

台風などの自然災害が発生し、お客さまからの事故のご連絡が集中すると予想される場合には、電話による事故受付に加えてWEBからでもご報告いただける仕組みを整えました。

### 方針5. 利益相反への取組み

お客さま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、お客さま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さま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、お客さま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、お客さまの信頼に応えます。
- ・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、お客さまの期待に応えます。

当社で働く全員が常にお客さま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」・「お客さま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。