

「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(2020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。

また、2020年4月からご契約いただいたお客さま向けの「ご契約時WEBアンケート」を開始したほか、「事故対応アンケート」においてはこれまでの自動車保険に加え、2020年6月からは火災・傷害・新種保険も開始するなど、より多くのお客さまの声をお受けし、ご期待やニーズの把握に積極的に取り組んでおります。

また、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迅速に共有する態勢を整えております。

★保険金の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)として設定しております。

◇自動車保険の事故対応アンケート結果(2020年4月～2021年3月)

⇒「満足 63.2%」「やや満足 26.7%」「普通 4.3%」「やや不満 1.8%」「不満 2.6%」「その他 1.5%」

(2)お客さまの声の活用

寄せられたお客さまの声は、原因分析を行い経営陣に報告しております。

さらに、2020年度からは新たな取組みとして業務品質統括部を事務局とする業務品質検討会を開催し、本店管理部門や営業部門、損害サービス部門や各種コールセンターと連携しながら、全社一丸となって業務改善・品質の向上および商品の改定などにつなげております。

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おります。

⇒ [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・サービスをご提供できるよう努めます。

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

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、特定感染症を補償する各種商品(各種傷害保険、企業向け火災保険・賠償責任保険)について、新型コロナウイルス感染症を補償の対象とする商品改定を行いました。
- ・セコム安心マイホーム保険(家庭総合保険)では、家財に高額貴金属等を含む契約において、高額貴金属等の保険金額を設定することで包括的に補償する方式に変更する商品改定を行いました。この改定によりペーパーレスでの契約が可能となり、お客さまの利便性向上につながっております。また、一定の条件を満たすご契約を対象に、セコムグループの保険会社ならではのサービスとして、セコム(株)の防災グッズが抽選で当たる「セコム損保の付帯サービス(懸賞)」を開始しました。
- ・企業向けの火災保険では、近年の大規模災害で建物の復旧に時間がかかる現状を鑑み、新価保険特約における事故発生後の復旧義務(原則2年以内)を撤廃するなど、お客さまの声を反映した商品改定を行いました。

- ・自動車保険では、人身傷害保険の損害額の基準について、直近の平均余命や物価水準および賃金水準等の変動を反映させる等の商品改定を行いました。

(2)契約手続きの利便性向上

従来のお客さま専用 WEB ページを抜本的に見直し、2020 年 7 月に「セコム損保マイページ」として全面リニューアルし、お客さまの利便性を向上させました。

主な対応は以下のとおりです。

- ・マイページから契約内容や事故場所などを特定した事故報告が可能となりました。
- ・マイページから更改手続きが可能となりました。
- ・代理店の連絡先を任意で登録できるようになりました。

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

- ・お客さまから当社への連絡先について表示方法が保険の種類毎に統一されていなかったため、火災保険、自動車保険について、「事故時の連絡先」「保険に関するお問い合わせ先」をパンフレットの裏表紙に併記し、目的に応じた連絡先が一目でわかるように改善いたしました。
- ・自動車保険のパンフレットにおいては「人身傷害保険、搭乗者傷害保険、人身傷害の自動車事故特約、自損事故傷害特約、無保険車事故傷害特約」の「補償範囲と事故の種類」を説明する表を見直すことで、より補償内容が分かりやすくなるように改善しました。
- ・通信販売による保険募集においては、
 - 1.わかりやすい募集ツール等の作成
 - 2.重要事項等の説明の徹底
 - 3.お客さまの意向確認の徹底に取り組んでおります。特にインターネット契約においては、お客さまが契約締結前にご契約内容を十分確認いただけるよう、画面の表示を工夫するなどして改善に取り組んでおります。

(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おります。

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おいて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、保険金をより一層迅速・適切にお支払いするために、2020年6月に火災保険、傷害保険、新種保険の新システムを構築し、正しい保険金のお支払いの更なる取組み強化を進めております。

(2)迅速な保険金のお支払い

①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おります。また、大規模災害等の事故受付の態勢が迅速に整うよう取り組んでおります。

②保険金請求の際にご提出いただく書類の一部を省略する社内規程を新設し、保険金ご請求手続きの簡素化を図りました。また、保険金の早期お支払いを目的とした社内事務手続きの改善にも取り組んでおります。

(3)安心のご提供

◆事故受付体制強化の取組み

事故発生のご連絡の際にお客さまをお待たせせずにご対応ができるよう、あらたに第二事故受付センターを設置し、事故受付体制の強化を図りました。また、これまでは特定の災害等に対してインターネット上での事故受付を開設しておりましたが、2021年3月に火災保険、傷害保険、新種保険については常時受付できるように改善を図り、お客さまの利便性を高める取組みを行いました。

◆災害対応強化の取組み

台風や地震などの災害発生時には、全国の保険金支払部門の拠点に分散して保険金のお支払いの対応を行うことで、迅速に保険金をお支払いする体制を構築しました。

◆ドライブレコーダーの映像を活用する取組み

お客さまが事故に遭われた際のドライブレコーダーの映像をアップロードできる専用ウェブページを導入したことで、事故状況のいち早い把握や、事故対応の精度を高める取組みを行いました。

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(2020-2022)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。

当社で働く社員が常にお客さまのことを第一に考えて行動できるよう、「セコム損保の基本行動指針」を定め、ポスターを作成し全事業所に掲示することで周知しております。また、「中期事業計画における行動指針」を全社員に周知するために、中期事業計画(2020-2022)を社内イントラに掲載し、いつでも確認できるようにしております。

なお、責任者研修などの各種社内研修においても、講習項目として「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」を取り上げ、講義を実施しております。