

2023年度

「お客さま第一の業務運営」に関する取組状況について

2024年6月

ADインシュアランスサービス

◆はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年10月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定・公表しました。

当社はこれまで当該方針に基づき「お客さま第一の業務運営」を進めてまいりましたが、お客さまにとっても当社社員にとってもより分かりやすい内容とし、「お客さま第一の業務運営」を全社でより一層推進していくため、2023年6月に改定を行い、従来5つあった方針を3つに集約するとともに、具体的取組内容の見直しも行いました。

本文書では、分かりやすさの観点から、新方針に沿って取組状況を記載しています。

今後もより一層全社員がお客さま第一の業務運営方針を踏まえた取組みを行い、お客さまに「安心」と「安全」をお届けしてまいります。

方針 1.	<p>お客さま第一の業務運営のもと、お客さまに「安心」と「安全」をお届けします</p> <p>当社は、全ての役職員が「お客さま第一」の業務運営の意識を深め、お客さまに「安心」と「安全」をお届けする組織文化をつくっていきます。</p>
方針 2.	<p>お客さまの声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします</p> <p>当社は、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ます。また、お客さまの声を品質向上に活かします。</p>
方針 3.	<p>お客さまのニーズに応える商品・サービスをお届けします</p> <p>当社は、社会環境の変化に伴い多様化するリスクやお客さまニーズに対応し、お客さまの「安心」と「安全」を実現するため、最適な商品・サービスを提案します。また、事故の際には、お客さまに寄り添ったサポートを行います。</p>

＜ご参考＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係

・当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を策定し当社オフィシャルWEBサイトで公表しております。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

原則	対応する本方針
原則 2	方針 1、2、3
原則 3	方針 3
原則 4	方針 3

原則	対応する本方針
原則 5	方針 1、3
原則 6	方針 1、2、3
原則 7	方針 1、3

※1 当社は金融商品の組成を行うことはなく、また、取り扱う金融商品・サービスについて当社がこれらをパッケージとして販売あるいは推奨等を行うことはありません。

そのため、当該事項に係る原則 5（注 2）、原則 6（注 2・注 3）については方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

<<https://www.fsa.go.jp/>>

2023年6月改定前のお客さま第一の業務運営に関する方針は以下の通りです。

方針1	『全力サポート宣言』を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します
方針2	お客さまニーズに合った商品・サービスを提供します
方針3	「ADISで保険に加入して良かった」と思っていただけのような事故対応を実践します
方針4	お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします
方針5	社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践します

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係は以下のとおりです。

原則	対応する本方針
原則2	方針1、2、3、4、5
原則3	方針2
原則4	方針2

原則	対応する本方針
原則5	方針1、2、5
原則6	方針1、2、3、4、5
原則7	方針1、2、5

※1 当社は金融商品の組成を行うことはなく、また、取り扱う金融商品・サービスについて当社がこれらをパッケージとして販売あるいは推奨等を行うことはありません。
そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2・注3）については方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

<<https://www.fsa.go.jp/>>

お客さま第一の業務運営のもと、 お客さまに「安心」と「安全」をお届けします

(1) 「全力サポート宣言」の実践

- ① 「全力サポート宣言」（3つの宣言：「迅速」「優しい」「頼れる」）の実践を通じ、お客さまに「安心」と「安全」を提供していきます。

(2) お客さま第一の業務運営に向けた意識の浸透

- ① 全店舗において毎月お客さま満足度向上委員会を開催し、お客さま満足度や業務品質向上のための話し合いをしています。
- ② 本社においては品質向上・コンプライアンス委員会を定期的 to開催し、業務品質やお客さま第一の業務運営について、情報の共有や取組みに関する論議をしています。
- ③ コンプライアンス・お客さま第一の業務運営に関する実行計画（コンプライアンスプログラム）を年度始に策定し、取組みを推進する体制としています。また、各店舗においてもコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンスやお客さま第一の業務運営実現のため具体的取組内容を策定し、通期で取り組んでいます。

お客さま第一の業務運営のもと、 お客さまに「安心」と「安全」をお届けします

- ④ 本社の内部監査部門は各店舗に対し「お客さま第一の業務運営」の状況についての検証・評価を実施し必要に応じて指導を行い、全店舗の品質向上に寄与しています。
- ⑤ 人事評価制度において、社員一人ひとりが作成する目標対話シートの中に、お客さま第一の業務運営取組みを必須項目として設定し、上司との対話を通じて取組みの進展を図っています。
- ⑥ お客さま第一の業務運営を浸透させるため、毎月全社員がコンプライアンス・お客さま第一に関するWeb形式での研修を受講しています。
- ⑦ 全社員が閲覧できる社内ポータルサイトをリリース、適切なお契約手続きや事故発生時の迅速な対応方法等を共有し、お客さまへ高品質なサービスを提供できる体制を整備しています。
- ⑧ 2023年6月に改定した新たな方針の浸透に向け全社員会議を開催し、経営層が「お客さま第一の業務運営」に関する「トップメッセージ」を伝えるとともに、外部講師による研修や店舗における好取組事例の共有を行い、全社員の意識向上を図りました。

お客さま第一の業務運営のもと、 お客さまに「安心」と「安全」をお届けします

- ⑨ 保険のご契約に関するお客さまアンケートにおける総合満足度は、99.1%と引き続き高い評価を維持しています。
- ⑩ 全社員を対象にアンケートを実施し、お客さま第一の業務運営が社員に浸透・定着しているか確認しています。2023年度に実施したアンケートでは、94.4%の社員が「店舗一体となった運営ができています」と回答しました。今後もより一層の浸透・定着を図っていきます。

<代理店総合満足度>

2023年度	99.1%
2022年度	99.0%
2021年度	98.9%

※代理店満足度は、あいおいニッセイ同和損保社が実施する「保険のご契約に関するアンケート」における総合満足度（「満足」「どちらかといえば満足」の合計値）

<社員アンケート結果（浸透度）>

2023年度	94.4%
2022年度	83.1%

※当社全社員を対象としたアンケートにおいて、お客さま第一の業務運営に関して、店舗一体となった運営が「できています」「どちらかといえばできています」の合計値（本アンケートは2022年度から開始）

お客様の声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします

(1) お客様の声を活かした品質向上取組み

- ① お客様の声を幅広く全件把握できるよう取組みを行い、いただいた声は経営とも共有を図っています。
- ② 2023年度は積極的に幅広く収集した結果、530件のお客様の声をいただき、「感謝・お褒め」の声から29件の好事例を取り上げ、毎月の研修で広く共有しています。

<お客様の声件数>

	お客様の声	うち、感謝・お褒め	うち、苦情
2023年度	530件	370件	105件
2022年度	552件	320件	128件
2021年度	354件	123件	111件

お客様の声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします

- ③ 全店舗でお客様満足度向上委員会を、本社では品質向上・コンプライアンス委員会を毎月開催し、お客様の声の共有・論議を行い、より一層お客様にご満足いただけるよう取り組むとともに、苦情や要望については再発防止策や実現に向けた対策を論議し、改善に努めています。

＜お客様の声からの改善取組事例＞

お客様からの手続き依頼や照会等に対する対応遅延の苦情を複数頂戴したことから、受付から対応結果まで見える化して管理するなど、対応遅延が発生しないよう仕組みを改善しました。

(2) 業務品質の継続的な向上

- ① あいおいニッセイ同和損保社の代理店品質認定制度において、全64店舗すべてが最高位のランク認定を受けています。
また、三井住友海上あいおい生命社の代理店品質認定制度では、当社全体として最高位のランク認定を受けています。

「代理店品質認定制度」とは、あいおいニッセイ同和損保社が運営する「AD Quality認定制度」や三井住友海上あいおい生命社が運営する代理店品質認定制度です。
代理店がお客様に対して「お客様接点」「利便性・効率化」「事故サポート」「付加価値の提供」取組みを行っているかなど業務の品質を評価し認定する制度であり、お客様満足度向上を目的としています。

お客様のニーズに応える商品・サービスをお届けします

(1) お客様のニーズ把握、最適な商品・サービスの提案

- ① お客様との丁寧な対話に基づき、ご意向・ニーズを把握して、勧誘方針および推奨販売方針に則り最適な商品・サービスを分かりやすく説明、ご提案を行うよう努めています。
- ② お客様の様々なニーズやご要望に合わせ、対面でのご契約手続きの方法を基本にしつつ、デジタルを活用した非対面による手続きの方法も積極的にご案内しています。
- ③ 高齢のお客様や障がいのあるお客様等に対しては、マニュアルを策定し、ご親族などの同席や、複数名による確認など、状況や特性に応じて適切に対応し、提案内容を正しくご理解いただけるよう努めています。
- ④ 生命保険契約についてはお客様との面談内容を記録し、拠点店長が募集の適切性に関し当該記載内容を確認しています。また本社においても、各店舗が作成した面談記録について適正な運営がなされているか、定期的にモニタリングを実施しています。

お客様のニーズに応える商品・サービスをお届けします

- ⑤ 特定保険契約（市場リスクを有する生命保険）においてお客様が負担される手数料が発生する場合は、当該保険商品の「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」等を用い、適切に情報提供を行うよう努めています。
- ⑥ 全国各店舗において、地域やお客様特性に応じた店舗独自の取組みとして、店舗自ら考え創意工夫し、標準的な活動に1つプラスしたご提案等を実践する取組みを行っています。

<取組事例>

- ・ 事故が発生した場合のアドバイスを記載した「事故・故障時あんしんサポートブック」をご提供
- ・ 早期のご継続案内により、お客様に時間的余裕を持った見直し提案を行い、最適な補償をご提供など

お客様のニーズに応える商品・サービスをお届けします

(2) 迅速で適切な保険金支払いに向けたサポート

- ① 事故時や契約引受時において、店舗社員から相談を受ける専門の部署を2022年度に設置しました。2023年度は社員から約1,800件の電話相談を受け、お客様のニーズに応えるサービスをお届けすることに寄与しています。
- ② お客様ご自身がパソコン・スマートフォンから24時間・365日いつでも、ご加入中の契約内容のご確認が可能で、また事故のご連絡などにもご利用いただける「ご契約者さま専用ページ」を積極的にご案内しています。
- ③ お客様の事故解決に向けた対応・支援を行うために、全店舗があいおいニッセイ同和損保社の「事故サポート認定制度」の登録を受けています。「事故サポート認定制度」は各店舗の社員が事故サポート力強化研修を受講し、所定の試験に合格することで登録が可能となる制度です。

お客様のニーズに応える商品・サービスをお届けします

(3) 社会課題の解決に資する商品の提案

- ① 自動車保険をご希望のお客様に対し、データ・デジタル技術を活用し、「事故を未然に防ぐ」「万が一の事故時には影響を減らし、回復を支援する」という新たな価値を提供するテレマティクス※自動車保険を積極的にお勧めしています。

※「テレマティクス」とは、「テレコミュニケーション（通信）」と「インフォマティクス（情報工学）」を組み合わせた造語で、自動車などの移動する媒体に通信技術を組み合わせてリアルタイムに双方向で情報を通信し、様々な情報や新しい事故サービスなどを提供することが可能になる技術を活用したあいおいニッセイ同和損保社の自動車保険

<テレマティクス自動車保険契約件数（新規・継続）>

2023年度	37,200件
2022年度	37,075件
2021年度	32,694件

<損害保険契約件数（新規・継続）>

2023年度	313,733件
2022年度	296,528件
2021年度	269,842件

<生命保険契約件数（新規）>

2023年度	3,184件
2022年度	3,240件
2021年度	3,260件

※自賠責保険を除く

お客様のニーズに応える商品・サービスをお届けします

(4) 社員の知識・スキルの継続的な向上

- ① お客様に「安心」と「安全」をお届けできるよう、各店舗と本社との間で定期的に会議を開催し、お客様への提案力を高めています。また、生命保険提案力をより高めるため、社外講師による社員向け研修を通年で開催しています。
- ② より高品質な情報提供を行うことを目的に、多くのお客様が抱えるリスクを見える化し、自然災害、業務災害、サイバーリスクの3リスクについて、提案方法を標準化しました。
- ③ お客様への様々な提案活動のスキルアップや新たな価値創造を目指し、次世代を担う各店舗の若手社員を対象にした研修会を立ち上げ、相互研鑽を図っています。