

2024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

**2025年6月
ADインシュアランスサービス**

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。

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。

◆保険会社の業務改善命令について

保険料調整行為、個人情報漏えい問題により、弊社に出資する保険会社が金融庁より業務改善命令を受けたことをふまえ、弊社も改めてお客さま第一の業務運営方針を確認し、保険会社と協同・協調して、ルールの遵守・お客さま第一の徹底を図ってまいります。

方針 1. 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

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。

方針 2. お客さまの声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします

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。

方針 3. 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

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。

<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 以下の原則または補充原則については、当社の取引形態上、または、当社の扱う金融商品・サービス等が該当していないため、本方針の対象としておりません。

原則 5（注2）

原則 6（注2）（注3）（注6）（注7）

補充原則 1～5（注を含む）

※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 全拠店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※を定期的に行き開催し、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。

※お客さま第一の業務運営をより浸透・発展させていく観点から、2025年4月より委員会名称を「お客さま第一・コンプライアンス委員会」と見直しました。あわせて、拠店お客さま満足度向上委員会も「拠店お客さま第一・コンプライアンス委員会」と名称変更し、さらに取組みを強化しています。

- ③ 本社において、品質向上・コンプライアンス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）を策定し、取組みを推進する体制としています。また、各拠店においても実行計画（コンプライアンス・プログラム）を策定し、お客さま第一の業務運営に向け全社員の意識の浸透に、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拠点に対し「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、全拠点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、毎月全社員がお客さま第一・コンプライアンスに関するWeb形式での研修を受講しています。
- ⑦ 2023年6月に改定した新たな方針の浸透に向け、年2回の全社員会議や新年社長メッセージなどで、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、拠点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。
- ⑧ 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。

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 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。2024年度に実施したアンケートでは、94.6%の社員が「拠店一体となった運営ができている」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。

＜代理店満足度＞

2024年度	99.1%
2023年度	99.1%
2022年度	99.0%

※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）＞

2024年度	94.6%
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、拠店一体となった運営が「できている」「どちらかといえばできている」の合計値（本アンケートは2022年度から開始）

- ⑩ 全国のお客さま第一の業務運営に沿った取組み、地域・社会の課題解決取組みを毎月ならびに年間で表彰する制度を創設し、お客さま第一の風土醸成を図っています。

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

（３）お客さま第一の業務運営に向けた体制整備

- ① サイバーリスク、業務災害、自然災害等、お客さまを取り巻くリスクに気づいていただくために独自の提案ツール・提案話法・事故事例等を作成し、全社員が閲覧できる社内ポータルで示し、高品質でわかりやすい提案ができる体制を整備しています。
- ② 損害保険、生命保険の提案を支援する専任チームを配置し、各拠点からの相談や照会に対応し、お客さまニーズにあった最適提案を行うための体制を構築しています。
- ③ 全社員が閲覧できる社内ポータルサイトにおいて、適切なご契約手続きや事故発生時の迅速な対応方法等に関する「標準モデル」を示し、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。
- ④ RPA※を活用して、お客さまへの満期案内書類や契約手続状況・事故対応状況管理資料を作成し、もれなく誤りなく速やかにお客さま対応ができる体制を構築しています。

※「RPA」とは、Robotic Process Automationの略で、ソフトウェアロボットを活用して、業務プロセスを自動化する技術のことです。データ入力やファイル操作、システム間のデータ転記などの定型的な作業を自動化することができます。

お客さまの声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします

（１）お客さまの声を活かした品質向上取組み

- ① お客さま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 2024年度は前年度以上に積極的に幅広く収集した結果、841件のお客さまの声をいただきました。これらの「感謝・お褒め」「苦情」を品質向上に生かすべく、毎月の研修や社内ニュース、全拠店での会議においてとりあげ、広く共有しています。

＜お客さまの声件数＞

	お客さまの声	お客さまの声の内訳	
		うち、感謝・お褒め	うち、苦情
2024年度	841件	614件	165件
2023年度	530件	370件	105件
2022年度	552件	320件	128件

お客さまの声に真摯に耳を傾け、品質向上に活かします

- ③ 全拠店でお客さま満足度向上委員会を毎月開催し、お客さまの声の共有・論議を行い、より一層お客さま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。

＜お客さまの声からの改善取組事例＞

- ・お客さま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。
- ・他の代理店から引き継いだご契約において、お客さまより「新担当者からの連絡がほしい」とのご要望を複数頂戴したことから、引き継ぎ後の連絡を推進し、その進捗状況を管理するシステムを構築、現在活用しています。

（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、97.0%の拠店が「標準以上」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「CS（お客さま満足度）認定制度」や三井住友海上あいおい生命社が運営する「LQ制度」です。代理店がお客さまに対して「お客さま接点」「利便性・効率化」「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、お客さま満足度向上を目的としています。

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

（１）お客さまのニーズ把握、最適な商品・サービスの提案

- ① お客さま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 お客さま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 高齢のお客さまや障がいのあるお客さま等に対しては、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さま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、各拠点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。

お客さま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）においてお客さま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 全国各拠店において、地域やお客さま特性に応じて拠店自らが考え創意工夫した独自の活動を、基本的なお客さま対応に 1 つプラスして実践する取り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
- ・ お客さまを取り巻くリスクをわかりやすく視覚化した「リスクマップ」を提供し、リスクに備える提案を実施
- ・ 早期のご継続案内により、お客さま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

お客さま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、拠店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。社員からの相談（問い合わせ・照会）は、2023年度は約1,800件、2024年度は約3,700件と増加しており、お客さま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 お客さまご自身が、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 お客さまの事故解決に向けた対応・支援を行うために、全拠店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」とは、各拠店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。

お客さま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・サービスの提案

- ① 自動車保険をご希望のお客さまに対し、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。

＜テレマティクス自動車保険契約件数（新規・継続）＞

2024年度	39,570件
2023年度	37,200件
2022年度	37,075件

※「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す。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が「テレマティクス自動車保険」です。

＜損害保険契約件数（新規・継続）＞

2024年度	330,598件
2023年度	313,733件
2022年度	296,528件

※自賠責保険を除く

＜生命保険契約件数（新規）＞

2024年度	2,885件
2023年度	3,184件
2022年度	3,240件

- ② 保険の補償の提供だけでなく、損害の未然防止・軽減や、事故発生後の回復支援に役立つサービスのソリューション施策提案を推進しています。

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

（４）社員の知識・スキルの継続的な向上

- ① お客さまに「安心」と「安全」をお届けできるよう、各拠店と本社との間で定期的に会議を開催し、お客さま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 お客さまへのよりよい提案のために、営業社員が、各拠店（チーム）でのベスト面談ストーリー（提案）をつくり、提案結果を経験ノウハウとして共有・蓄積する場として「FD会議」という枠組みを作りました。全拠店で月１回開催を標準化して取組みを進めています。
- ③ お客さま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、次世代を担う各拠店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。