

2019年7月31日

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況の公表について

共栄火災海上保険株式会社（本社：東京都港区新橋1-18-6、社長：助川 龍二）は、2017年9月に公表した「お客様本位の業務運営方針」に基づく2018年度の取組状況をお知らせします。

当社は、「共存同栄の精神のもと、社員一人ひとりが自らを律し、常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えすること」を経営理念に掲げ、業務運営を行っております。

また、当社が実施したお客様に対するアンケートでは、「ご契約時の総合満足度」において72.4%のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただき、「事故対応サービス全般の総合満足度」において95.2%のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただいております。

今後も常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えするとともに、当社の特色を活かした商品・サービスを提供することで、お客様に選ばれる優良損害保険会社となるため、「お客様本位の業務運営方針」に基づき、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

【別紙】

○お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況について

（ご参考）当社ホームページ「お客様本位の業務運営方針」

URL：https://www.kyoeikasai.co.jp/about/governance/okyakusamahon_i.html

お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況について

1. お客様本位の業務運営方針に基づく主な取組み

当社は「常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えします」を経営理念に掲げています。

この理念を実践するために、お客様の声にお応えする取組みの態勢整備、お客様の声窓口の充実、品質向上に向けた業務の改善を進めています。

「お客様の声」対応方針

<基本理念>

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、常にお客様の声を商品・サービスの改善など業務品質の向上に活かしていくことにより、お客様から真に信頼される保険会社を目指します。

<基本方針>

- (1) お客様の声への対応を当社のすべての部門において最優先課題として取り組みます。
- (2) 常にお客様の権利を尊重した対応を行います。
- (3) お客様の声は当社全体に向けられたものと理解し、組織を挙げて責任ある対応を行います。
- (4) すべてのお客様の声に対し公平な対応を行います。
- (5) 不当な要求に対しては毅然とした対応を行います。
- (6) お客様の声を真摯に受け止め、より良い商品・サービスを提供するための貴重な情報源とします。
- (7) お客様の個人情報 は 厳重に保護します。

お客様の声を業務品質の向上へ活かす取組み

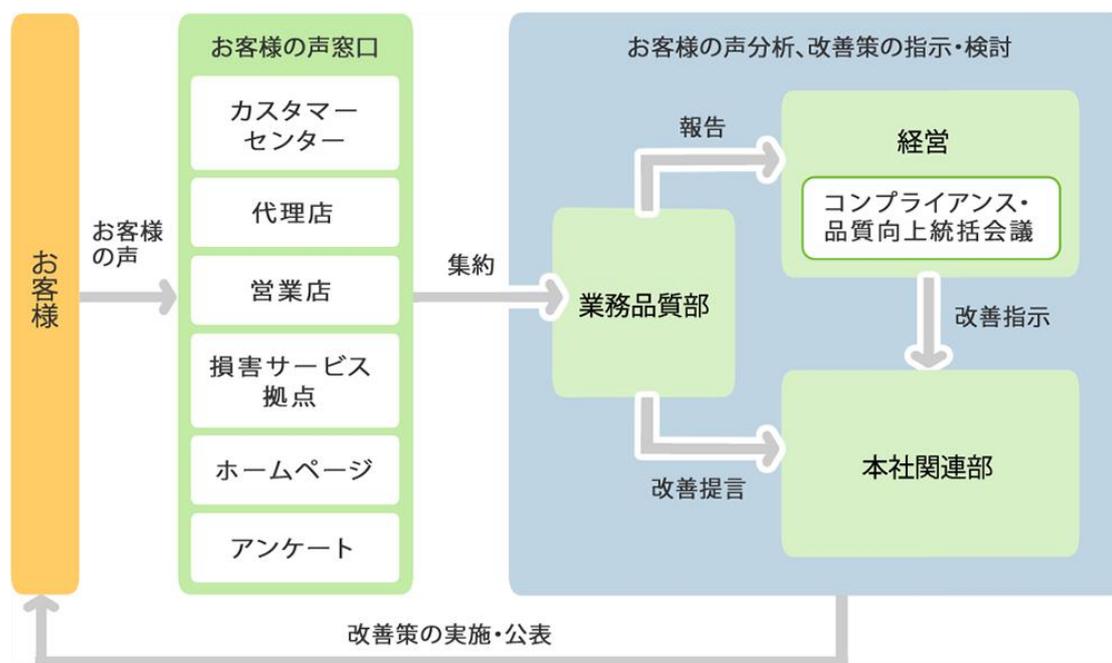
<お客様の声窓口の設置>

お客様の声にお応えするために、保険契約に関するお問い合わせやご意見・ご要望を気軽にご相談いただける窓口の充実を図っており、契約の取扱代理店、営業・損害サービス拠点のほか、本社専門窓口を設置しご相談を承っています。

<お客様の声を経営に活かすしくみ>

お客様からいただいたご意見、ご要望、苦情等の「お客様の声」は、業務品質部に集約されます。業務品質部では、その声を分析し、本社関連部へ商品やサービス等の改善提言や業務改善策の検証を行っています。

これらの取組内容は、経営による「コンプライアンス・品質向上統括会議」に報告され、「お客様の声」が着実に経営に反映されるよう万全な態勢を構築しています。



苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」への自己適合宣言

当社はおお客様の声にお応えするために、お客様の声対応方針や経営に活かすしくみなど「お客様の声対応マネジメントシステム」の整備と継続的な業務改善を進め、2012年7月にISO10002自己適合宣言をしました。

ISO10002自己適合宣言を機に、これからもお客様の声にお応えする取組みをより一層進めていきます。

お客様の声に基づいた具体的な改善例

当社にいただいたお客様の声に基づき、2018 年度においては以下のような改善を実施しました。

お客様の声	具体的な改善内容
保険金を請求する際に、どの書類を提出すればよいか分かりにくい。	「保険金請求のご案内」を見直し、「保険金のご請求に必要な書類」欄を改定しました。
視覚や聴覚等身体に障がいがあり、自筆することができないため、手続きの簡素化および配慮をしてほしい。	「契約者の署名を代筆することができる方」の範囲について、当社社員による代筆ができるように改定しました。
保険契約の申込みや内容変更の時に、代理人が手続きを行う場合の事務処理を簡素化してほしい。	委任の確認および代理人の本人確認における書類の取り付け等の事務処理を省略するなど、手続きを簡素化しました。

保険募集（お客様への重要情報の提供）

（１）重要事項などお客様への重要な情報の提供

- 保険加入のご相談時には、お客様のご意向を把握し、「各種保険パンフレット」「ご契約のしおり」その他の資料をもとに、保険商品や保険約款、契約について詳しくご説明するとともに、ご要望に沿った保険商品をご紹介します。
- ご契約前には重要事項説明書などにより、保険契約における重要な事項（特に、お客様にとって不利益となる情報）について説明し、保険契約の内容がご意向に合致しているかをお客様自身に「ご契約内容確認書」等でご確認いただいています。
- ご高齢のお客様には、お客様の理解度・判断力や商品の特性を勘案したうえで、よりきめ細やかな保険募集を行うよう保険募集ルールを定め、対応しています。
- お客様にお渡しするパンフレットやチラシなどの募集ツールは、お客様の見やすさ、分かりやすさを重視するよう努めています。

（２）推奨販売時における説明

- 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店が、お客様に対し、取扱商品の中から特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、その商品を選別した理由や推奨する理由をお客様に説明するよう促しています。

（３）お客様のご契約の適切な管理

- お客様にとって必要な補償やサービスを、適切なタイミングで途切れることなくご提供するための事務ルールの制定やシステム設計等を行い、お客様の保護や利便性の向上に努めています。

保険金を正確かつ迅速にお支払いするための取組み

- お客様から事故の報告をいただいた際、正確かつ迅速に対応できるよう、事故の状況、損害の状況について確認をさせていただき、お客様の不安な点やご不明な点に対して、丁寧にご説明を行っています。

事故対応・ロードサービスにおける「多言語通訳・サービス」の提供

訪日外国人の増加に伴い、外国語での事故対応が求められるケースが増加していることから、「多言語通訳・翻訳サービス」を開始しました（事故対応においては2018年3月に、ロードサービスにおいて2018年6月に開始）。通訳を必要とする外国人当事者と当社担当者が、通訳センターを通じて円滑にコミュニケーションを行うことができます。

また、英語、中国語、インドネシア語をはじめとした、18か国語による24時間365日の電話通訳（三者通話）がご利用いただけます。

- 補償内容やお支払いまでの手続きについての適切な説明、ご案内をお客様へ行い、「お客様満足」、「信頼度」の向上に取り組んでいます。
- 当社が保険金のお支払い対象とならないとした案件については、お客様に対してお支払いの対象にならないと判断した理由を丁寧にご説明するとともに、ご説明にご納得いただけない場合には、お客様が「不服申立制度」をご利用いただけることをご説明しています。
- 当社は、保険金を公平かつ適正にお支払いするために、保険金支払いに該当しないと判断した案件の適正性について審査を行う「保険金審査会」を設置し、保険金の適正性の確保に取り組んでいます。

お客様のニーズに応える商品・サービスの開発・提供

(1) お客様のニーズに基づく商品開発

- 商品開発にあたっては、お客様やマーケットからの要望やニーズ、お客様の声に基づく品質向上の取組み等を踏まえ、検討しています。

「サイバーリスク保険」の発売

近年、情報詐取や業務妨害を狙ったサイバー攻撃が増加するとともに、デジタル技術の進化に伴い、その標的はオフィス内のパソコンやモバイル端末にとどまらず、工場、プラント等の産業用機器や制御機器等にまで広がり、顧客情報を取り扱う企業の情報漏えいリスクは、今後も増大していくことが想定されます。

このような状況を踏まえ、2018年4月より「個人情報賠償責任保険」をリニューアルした「サイバーリスク保険」の販売を開始いたしました。

また、きめ細やかな事故対応をするために、新たな保険サービスとして「事故発生時サポートサービス」を導入しました。



(2) お客様のニーズにお応えする商品・サービスの提供

- お客様の多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインアップに加え、各種サービスを提供しています。

先進医療保険金の「医療機関直接払制度」の導入

先進医療による治療を受けた場合、お客様に多額の立替費用が発生し、経済的な負担が大きくなることから、先進医療保険金の「医療機関直接払制度」を開始しました。

あらかじめ当社がお客様および医療機関と書類の連携を行い、保険金を医療機関に直接お支払いするしくみで、医療保険（1年契約用）、がん保険（1年契約用）に付帯されている先進医療特約において、ご利用可能です。



「自動車リスクマネジメントサービス」の提供

法人のお客様に対して、自動車事故を未然に防止するために、リスクマネジメントの観点から各種の自動車防災サービスを提供しています。

- ・安全運転管理診断
- ・自動車無事故実態分析
- ・安全運転適正診断
- ・安全運転教育
- ・マイカー管理



「健康サポートプログラム」の提供

個人のお客様に対して、健康と介護に関する無料電話相談サービスを 24 時間体制で行っており、看護師やケアマネジャーの資格を持つ相談員がお客様の心配事や疑問に丁寧にお答えします。

また、医療機関情報提供サービス、健康や介護に関わる情報提供サービスも行っています。

「スマホ向け運転支援アプリ」の提供

スマートフォンを利用した安全運転支援アプリ「くるまるNAVI」の提供を行っており、皆様のカーライフを快適・安心・便利にする 4 つの機能を備えています。

- ・安全運転診断
- ・ドライブレコーダー
- ・目的地へのサポート
- ・事故・故障サポート



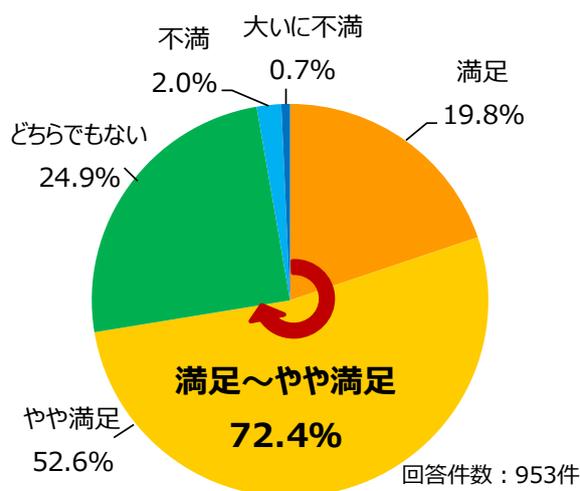
2. お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に測る指標

当社では、お客様アンケートの「ご契約時の総合満足度」「事故対応サービス全般の総合満足度」を、お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に測る指標に設定しました。

お客様からいただいた評価・ご意見を真摯に受け止め、引き続き、業務の改善に努めてまいります。

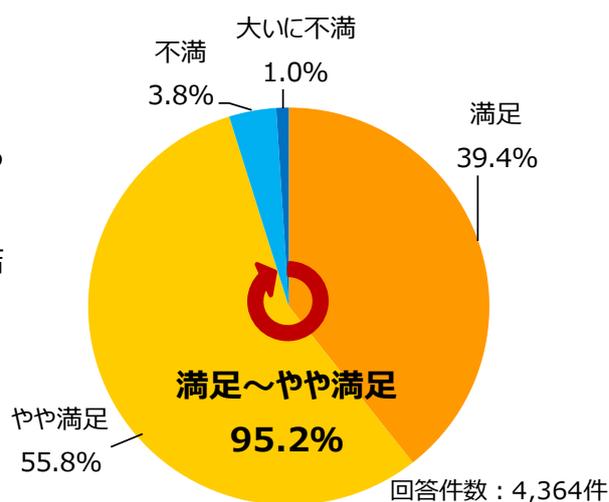
ご契約時の総合満足度

- 無作為に抽出した全国の個人のお客様を対象にアンケートを実施しました。総合満足度では72.4%のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただき、「大いに不満」「不満」が2.7%という結果となっております。



事故対応サービス全般の総合満足度

- 保険金をお支払いしたお客様に対してアンケートを実施しました。総合満足度では95.2%のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただき、「大いに不満」「不満」が4.8%という結果となっております。



以上