



2017年9月29日

「お客様本位の業務運営方針」の策定について

共栄火災海上保険株式会社（社長：助川 龍二、以下「当社」）は、お客様本位の業務運営を一層推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

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、業務運営を行ってきました。

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」を定め、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

●当社の「お客様本位の業務運営方針」の構成

方針1	お客様本位の業務運営方針
方針2	コンプライアンスの徹底とお客様の声を起点とした業務品質向上への取組み
方針3	保険募集（お客様への重要情報の提供）
方針4	保険金を適正にお支払いするための取組み
方針5	お客様のニーズに応える商品・サービスの開発・提供
方針6	利益相反の適切な管理
方針7	お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取組み

<別紙>

お客様本位の業務運営方針について

※当社ホームページにおいても、本方針と取組内容について掲載しています。

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

以上

お客様本位の業務運営方針について

共栄火災海上保険株式会社

共栄火災海上保険（以下、「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、業務運営を行ってきました。

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」を定め、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

方針1. お客様本位の業務運営方針

当社は、お客様から真に信頼される保険会社となるため、創業の理念である「共存同栄」の精神のもと、常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えできるようお客様の声を真摯に受け止め、忠実かつ誠実に職務を遂行してまいります。

方針2. コンプライアンスの徹底とお客様の声を起点とした業務品質向上への取組み

当社は、すべての法令およびその精神を遵守するとともに、公正かつ公平な事業活動の運営を図っています。また、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、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まいります。

方針3. 保険募集（お客様への重要情報の提供）

当社は、お客様が適切な保険商品・サービスを選択できるよう、お客様にとって重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するとともに、適切かつ十分な情報を提供するよう努めてまいります。

方針4. 保険金を適正にお支払いするための取組み

当社は、お客様が事故に遭われた際に、適時・適切に保険金が支払われ、安心・信頼・満足を得られるよう、保険金のお支払いにかかる業務を行ってまいります。

方針5. お客様のニーズに応える商品・サービスの開発・提供

当社は、お客様から寄せられた声やマーケットのニーズを的確に把握し、お客様から求められる損害保険商品・付帯サービスの開発・提供に努めてまいります。

方針6. 利益相反の適切な管理

当社は、当社が行う取引に関し、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引の適切な管理に努めてまいります。

方針7. お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取組み

当社は、社員・代理店・直販社員が、常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えできるよう研修体系ならびに評価制度の整備・対応を進めてまいります。

方針 1. お客様本位の業務運営方針

当社は、お客様から真に信頼される保険会社となるため、創業の理念である「共存同栄」の精神のもと、常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えできるようお客様の声を真摯に受け止め、忠実かつ誠実に職務を遂行してまいります。

【取組内容】

- 当社は、経営理念で「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」と掲げており、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。
- お客様本位の業務運営の実現に向け、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を定期的に確認し、業務の改善を進め、品質向上につなげていくとともに、取組状況の見直しを定期的に行ってまいります。

方針 2. コンプライアンスの徹底とお客様の声を起点とした業務品質向上への取組み

当社は、すべての法令およびその精神を遵守するとともに、公正かつ公平な事業活動の運営を図っています。また、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、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まいります。

【取組内容】

(1) コンプライアンスの徹底

- 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することにより信頼と期待にお応えすること」を経営理念として掲げており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実現そのものです。
- 当社は、高い社会性・公共性を有する保険事業に携わることを十分に認識し、倫理規則、役員・社員行動規範に従い、保険会社としての品質を向上していくことを「コンプライアンス宣言」として宣言し、コンプライアンスに基づく事業運営を行うことを誓約しています。

(2) お客様の声を業務品質の向上へ活かす取組み

- お客様の声にお応えするため、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、契約の取扱い代理店、営業・損害サービス拠点のほか、本社専門窓口を設置し相談を承っています。また、幅広くお客様からのご意見・ご要望等を直接伺うことを目的に、「事故対応の満足度」、「ご契約の満足度」に関するアンケートを実施しています。
- お客様からいただいたご意見・ご要望につきましては、「お客様の声」を管理する専用のシステムに登録し、情報を一元管理しており、業務品質部門において、登録された「お客様の声」の分析を行い、商品やサービス等の改善・向上につなげる取組みを行っています。
- これらの取組みを「コンプライアンス・品質向上統括会議」へ報告し、お客様の声を着実に経営に反映される態勢を構築しています。

(3) 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

- 苦情対応のための国際規格「ISO10002」（品質マネジメント - 顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針）に適合したお客様の声対応マネジメントシステムを構築し適切な運用を行っていくことを宣言し、お客様満足の向上に向けた取組みを推進していきます。

方針3. 保険募集（お客様への重要情報の提供）

当社は、お客様が適切な保険商品・サービスを選択できるよう、お客様にとって重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するとともに、適切かつ十分な情報を提供するよう努めてまいります。

【取組内容】

（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。

方針 4. 保険金を適正にお支払いするための取組み

当社は、お客様が事故に遭われた際に、適時・適切に保険金が支払われ、安心・信頼・満足を得られるよう、保険金のお支払いにかかる業務を行ってまいります。

【取組内容】

- 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。
- 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。

方針5. お客様のニーズに応える商品・サービスの開発・提供

当社は、お客様から寄せられた声やマーケットのニーズを的確に把握し、お客様から求められる損害保険商品・付帯サービスの開発・提供に努めてまいります。

【取組内容】

(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。

(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。
- 法人のお客様に対して、各種自動車リスクマネジメントサービスの提供や個人のお客様には、健康・介護にかかる電話相談を行っています。
- 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」の提供を行っています。

(3) お客様の立場に立った商品提案

- 「金融商品の販売等に関する法律」に基づき「勧誘方針」を定めており、お客様が適切に保険商品を選択できるよう、お客様のご意向と実情に適合した説明を行い、お客様の立場に立ってお客様本位の勧誘に努めています。

(4) お客様のご意見に基づく商品販売開始後のフォローアップ

- 商品販売開始後、商品に対するお客様からのご意見等に基づく事後検証（フォローアップ）を行い、商品開発・改善に活かすよう努めています。

方針 6. 利益相反の適切な管理

当社は、当社が行う取引に関し、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引の適切な管理に努めてまいります。

【取組内容】

- 当社は、当社が行う取引に関して、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理すべく「共栄火災利益相反管理方針」を定めており、同方針に基づき、利益相反管理統括者、利益相反管理部署を定め、各部門と連携し、利益相反管理態勢を構築しています。

方針 7. お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、社員・代理店・直販社員が、常にお客様の視点に立って行動し、信頼と期待にお応えできるよう研修体系ならびに評価制度の整備・対応を進めてまいります。

【取組内容】

(1) 社員への業務品質向上に向けた教育

- 当社は、コンプライアンス遵守を徹底した上で、業務品質を向上させていくことを目的に、コンプライアンス・プログラム（業務品質向上計画）推進要領を定めており、すべての社員がこのプログラムに取り組むことで、お客様本位の業務運営の実現をはじめ、業務品質の向上に努めています。

(2) 社員に対する業務品質向上に向けた評価制度

- 社員に対する評価制度は、職務行動評価と業績評価の2つの評価制度があり、それぞれの評価基準の考え方に、お客様保護、法令遵守、適正な保険募集、業務品質の向上に資する取組みなどコンプライアンスに基づく行動を基本におき、評価を行う仕組みとしています。

(3) 代理店の委託審査

- お客様へ保険商品の販売・サービスを提供する代理店の委託を行う際には、適切な保険募集を行うために必要な基準を満たしているかの事前審査を実施したうえで、委託の適否を判断しています。

(4) 代理店・直販社員への業務品質向上に向けた教育

- 代理店・直販社員がお客様の意向を把握し、適正な保険募集を行うために、コンプライアンス等についての研修を実施し、募集品質の向上に取り組んでいます。
- 代理店においては、募集人資格試験を通じて、損害保険の基礎知識や保険商品に関する業務知識等の教育を行うとともに、有資格者による保険募集が行われるように、資格の取得状況の管理等を行っています。

(5) 代理店における適切な業務運営のための体制整備への指導・支援

- 代理店がお客様本位の保険募集を実践するために、日常における代理店の指導や定期的実施する代理店点検等を通じて、代理店の適切な業務運営のための体制整備を促しています。

- 複数の保険会社の保険商品を推奨する代理店においては、お客様に対して推奨する保険商品の概要や推奨する理由を丁寧に説明する等の体制を整えるように指導しています。

(6) 代理店の評価制度

- 当社は、お客様へ約束する「基本品質基準」として、「お客様の意向に沿った保険証券を早期にお届けすること」を定めています。
- 当社が代理店に支払う手数料には、この「基本品質基準」を評価項目の一つとして、反映する仕組みとなっています。
- 総合販売を志向し、高い業務品質を有する最高ランクの代理店に対しては「特級ランク」の認定をしています。