この島の損保。
大同火災

2017年10月31日

お客さま本位の業務運営方針について

大同火災海上保険株式会社（以下、当社）は「“お客さま視点”による業務運営を実現し、沖縄に根差した損害保険会社として“日本一あんしん・あんぜんな沖縄県”の実現に貢献し、お客さまから絶対的な支持・信頼を得られる会社」との経営方針を掲げるとともに、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置づけ、あらゆる事業活動の局面において、コンプライアンスの徹底を最優先し、公平かつ公正な事業運営に努めてまいりました。

今般、この“お客さま視点“に基づくお客さま本位の業務運営を徹底していくため、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、運営方針）を定めました。

当社は、本運営方針のもと、お客さま本位の業務運営の実現に向け、各方針に基づく取組状況を確認し、改善を図るとともに、取組状況を定期的に公表し、お客さまから支持・信頼され、沖縄とともに成長し続ける企業をめざしてまいります。

お客さま本位の業務運営方針

方針１	お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み
方針２	お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供
方針３	保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供
方針４	保険金のお支払業務（損害サービス）の品質向上
方針５	利益相反の適切な管理
方針６	お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

お客さま本位の業務運営方針

方針１．お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み

当社は、お客さまの声対応方針のもと「お客さまの声」を全役職員が真摯に受け止め、迅速・適切な対応を行うとともに、お客さまの立場に立った業務改善を実施して、お客さま満足の向上と業務品質および経営品質の向上に努めてまいります。

【主な取組内容】

（１）お客さまの声を受けとめる仕組み

全社員を「お客さまの声」受付および対応担当者とし、お客さまからお寄せいただいた内容を主管部署であるお客さま相談センターへ速やかに報告し情報を一元管理しています。

その後、お寄せいただいた「お客さまの声」について、全社員へ情報の共有化を図り、各部署で事例研究として活用し、お客さまサービスの向上に努めています。

（２）お客さまの声にお応えするための取り組み

①お寄せいただいた「お客さまの声」について、担当部署において原因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、業務品質の向上を図っています。

また、経営品質向上委員会を設置し、再発防止策、業務改善策について、お客さま第一の取り組みを審議・検討することにより、経営品質向上に努めています。

②保険金をお支払したお客さまを対象に「お客さまアンケート」を実施し、お客さまよりご回答いただいた内容や貴重なご意見を分析し、事故の受付から保険金支払までの各プロセスにおける事故対応サービスの充実に活かすことで、更なる“あんしんあんぜん”をお客さまへお届けできるよう努めています。

（３）お客さまの声に基づく改善事例の公表.

お客さまの声に基づく改善事例として、商品やサービス等に関して「『お客さまの声』から改善した事例」を、当社ホームページやディスクロージャー誌等で公表しています。

方針２．お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客さまのニーズに対応した商品・サービスを提供するため、以下の取り組みに努めてまいります。

【主な取組内容】

（１）お客さまのニーズに対応した商品の開発

お客さまのニーズや社会・経済環境の変化を的確に把握するとともに、お客さまに対して適正・適切な対応を図ることができる商品品質の確保および、お客さまの視点に立ったわかりやすい内容となるよう留意し、商品を開発しています。

また、沖縄に根差した損害保険会社として、沖縄のお客さま特有のニーズに柔軟に対応した商品の開発についても取り組んでいます。

（２）商品販売後の検証

商品の販売後に実施するフォローアップ（事後検証）において、「お客さまの声」をフォローアップの視点として確認し、お客さまのニーズを反映できるよう取り組んでいます。

（３）事故防止・軽減に向けたサービスの提供

リスクコンサルティング・アドバイザー(※)によるご契約者をはじめとした企業・団体、官公庁、学校へそれぞれのご意向・ニーズに即した交通安全講習や台風被害軽減のための風水災リスク診断を実施し、沖縄県の交通事故の削減、台風被害の防災減災などの啓発活動に取り組んでいます。

（※）リスクコンサルティング・アドバイザーとは、交通安全に関する取り組みや台風リスク診断等風水災リスク軽減に向けた取り組みおよび損害賠償、労働者災害等企業向けの総合的なリスク防止に向けたアドバイスを行う専門知識を有する担当者。

方針３．保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供

当社は、保険の募集に際し、お客さまに保険契約について重要な事項を説明し、お客さまのご意向・ニーズに合致した保険を提供できるよう努めてまいります。

【主な取組内容】

（１）わかりやすい説明に向けた取り組み

①パンフレット等の改善

各種パンフレットや重要事項説明書、ご契約のしおり等の説明用ツールについて、どなたでも読みやすい文字フォントにて表記しているほか、図表やイラストを導入してのわかりやすい説明や、保険専門用語の平易な言葉への読み替えを行うなどの取り組みを行っています。

また、社内の検証体制に基づく点検を実施し、お客さまに商品の内容をわかりやすく説明するツールの作成に努めています。

②意向把握・確認の実施、重要事項の説明

・お客さまの意向や情報を的確に把握し、適切な商品を提案します。また、提案した商品がお客さまの意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明します。

・提案した商品について、重要事項説明書等を用いて重要な事項を丁寧に説明します。

・申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客さまの意向に沿っているかご確認いただき、お客さまから、申込書の所定の欄に署名または記名・捺印をいただきます。

③高齢者・障がい者対する募集ルールの策定

高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることを踏まえ、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、きめ細やかに対応します。

④比較あるいは推奨販売に関する態勢整備

・乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、必要に応じて、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明します。

・乗合代理店において、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客さまに提案する場合、その推奨理由等を説明します。

（２）ご契約後もご安心していただくための取り組み

①お客さまにご契約の更新を十分にご検討いただき、更新漏れを防止するための取り組み

「満期のお知らせと更新のご案内」に「重要事項説明書」を同封のうえ事前にお客さまへご案内することにより、お客さまが十分更新内容をご検討できるようサポートすることで更新漏れを防止するよう取り組んでいます。（自動車保険）

方針４．保険金のお支払業務（損害サービス）の品質向上

当社は、事故や災害等に遭われたお客さまに対して、安心をお届けし、信頼に応えることができるように、損害サービスの向上に努めてまいります。

【主な取組内容】

（１）事故や災害等に遭われたお客さまの立場に寄り添った親身誠実な対応

①お客さまへ保険金支払に必要な情報を的確に確認するとともに、お客さまの不安が解消されるよう親身になってアドバイスを行っています。

②お客さまの契約内容に応じて、ご請求可能な保険金を適切に案内し、ご請求手続きについてわかりやすく説明しています。

③お客さまへご要望等を確認し、ご連絡から解決に向けての対応状況や請求手続きの状況について適切に報告を行いお客さまの不安解消に努めています。

（２）事故や災害等に遭われたお客さまへの適時適切な保険金のお支払い

①ご契約内容と事故内容等に基づいた保険金支払額についてわかりやすく説明し、保険金をお支払いしています。

②保険金のお支払いができない場合には、その理由についてわかりやすく説明しています。

③保険金のお支払内容に対して、お客さまよりご了承いただけない場合は、各種相談機関（そんぽ ADR センター、自賠責保険・共済紛争処理機構、交通事故紛争処理センター等）がご利用いただけることを説明しています。

（３）支払管理態勢の整備・充実に向けた取り組み

①適切に保険金支払が行われているか社内で事後モニタリングを行っています。

②各種モニタリングをとおして、運営方針に基づいた事故対応サービスが提供できるように、業務改善に努めています。

方針５．利益相反の適切な管理

当社が行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めてまいります。

【利益相反管理方針】

（１）目的

本方針は、当社が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的としています。

（２）利益相反取引の定義

本方針の対象となる利益相反取引（以下「対象取引」といいます）とは、以下の取引をいいます。

①お客さまと当社の利害が対立または当社のお客さま間での利害が対立し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

②お客さまと当社が競合または当社のお客さま間で競合し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

③当社がお客さまより取得した情報を不適切に利用し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

（３）対象取引の特定

当社は、対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定しています。

（４）対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法により、または以下の方法を組み合わせること等により、適切に対象取引を管理しています。

①対象取引を行なう部門と当該取引に係るお客さまとの取引を行なう部門を分離する方法

②対象取引または当該お客さまとの取引の条件または取引の方法を変更する方法

③対象取引または当該取引に係るお客さまとの取引を中止する方法

④対象取引に伴い、当該取引に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示および同意を取得する方法

（５）利益相反管理体制

当社は業務品質部を利益相反管理統括部署とし、業務品質部担当役員を利益相反管理

責任者としています。利益相反管理統括部署は他の部門から独立し、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を適切に実施しています。また、役職員に対し本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底しています。

方針６．お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

当社は代理店や社員がお客さま視点による業務運営を実現し、沖縄に根差した損害保険会社として“日本一あんしん・あんぜんな沖縄県”の実現に貢献するため、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

【主な取組内容】

（１）お客さま本位の業務運営の定着に向けた取り組み（社員）

①お客さまサービスにおける「品質基準方針」を定め、この「品質基準」を満たしたサービスをお客さまにご提供し続けることにより、“お客さま視点”による業務品質の向上を目指しています。

②社員の人事評価の行動（コンピテンシー）評価に「お客さま本位の行動をしているか」を定め、社員が積極的にお客さま本位の業務運営に取り組む仕組みとしています。

③リスクコンサルティング・アドバイザー認定制度の推進や、ファイナンシャルプランナー（ＦＰ）資格等の各種資格・講座の取得・受講を義務づけ、お客さまのニーズにあったサービスが提供し続けられるよう専門性の向上に努めています。

（２）お客さま本位の業務運営の定着に向けた取り組み（代理店）

①当社では地域から信頼され、お客さまニーズの的確な把握による質の高いサービスを提供できる代理店を育成するために、資格取得に必要な所定のカリキュラムによる教育や商品知識、販売知識、事務処理、事故処理等の業務知識や防災・法律・税務関係等の周辺知識を身につけるための幅広い教育を実施し、お客さまサービスの充実を図っています。

また、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」制度に参加しており、損害保険募集人が５年ごとの更新試験を受験・合格することによって最新の業務知識の習得または業務能力を検証できる仕組みとしています。

②お客さまへ質の高いサービスを提供できるよう募集活動において遵守すべきことを体系的に整理し、わかりやすく解説した「保険募集コンプライアンス・マニュアル」を定め、当社代理店が適正な保険募集活動を主体的に管理・改善努力を行えるよう取り組んでいます。

③代理店がより充実したサービスをお客さまに提供できるよう、個人資格者数、代理店の実績、お客さま対応能力などにより、当社独自の代理店格付制度（業務ランク制度）を実施し、代理店の資質の維持・向上を図っています。