



2024年7月1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：石戸谷 浩徳）は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2024年度版）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。

「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組みとして、当社が実施したお客様に対するアンケート結果やお客様の声に基づいた改善事例、その他商品・サービス等に関する個別の取組みを当社ホームページで公表しています。また、今後も具体的な取組状況に基づき同ページを適宜更新してまいります。

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できるよう、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（2024年度版）

（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 (2024 年度版)

- 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

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」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、「お客様本位の業務運営方針」（以下「方針」）を公表しております。原則と方針の関係は下表のとおりです。また、方針の詳細は当社ホームページをご覧ください。

金融庁	対応する方針
原則 2. 顧客の最善の利益の追求	方針 1・2・7
原則 3. 利益相反の適切な管理	方針 6
原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3・4・5
原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3・4・5
原則 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 2・7

※原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

※原則の詳細につきましては、金融庁のホームページをご確認ください。

なお、本方針は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」にも対応したものとなります。「お客様の声」を起点とし、消費者志向経営に誠実に取り組んでいきます。

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。

お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に測る指標の設定

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ています。

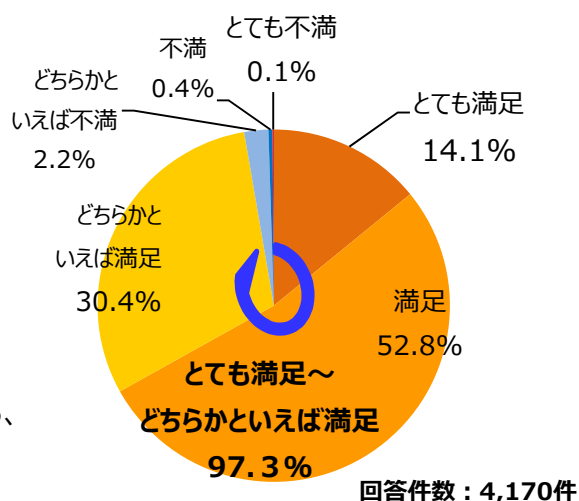
お客様からいただいた評価・ご意見を真摯に受け止め、引続き、業務の改善に努めてまいります。

ご契約時の総合満足度

当社の保険にご加入いただいた個人のお客様約 16,000 名を対象にアンケートを実施し、4,170 名の方からご回答をいただきました。

総合満足度では 97.3%のお客様から「とても満足」「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただき、「とても不満」「不満」「どちらかといえば不満」が 2.7%という結果となっています。

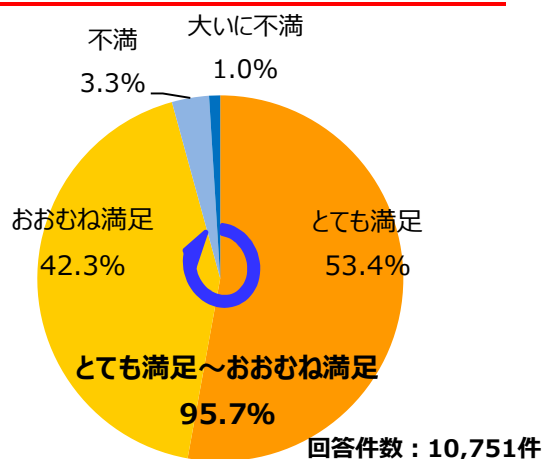
「とても満足～どちらかといえば満足」と回答された方は 97.3%（前年度 97.2%）とほぼ横ばいですが、「とても満足」および「満足」の割合が増加していることから、全体としての満足度は向上しているものと考えられます。



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個人のお客様約 28,000 名を対象にアンケートを実施し、10,751 名の方からご回答をいただきました。

総合満足度では 95.7%のお客様から「とても満足」「おおむね満足」の評価をいただき、「大いに不満」「不満」が 4.3%という結果となっています。



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。

お客様の声を業務品質の向上へ活かす取組み

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態勢の整備、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。

お客様の声を受け止める窓口の設置

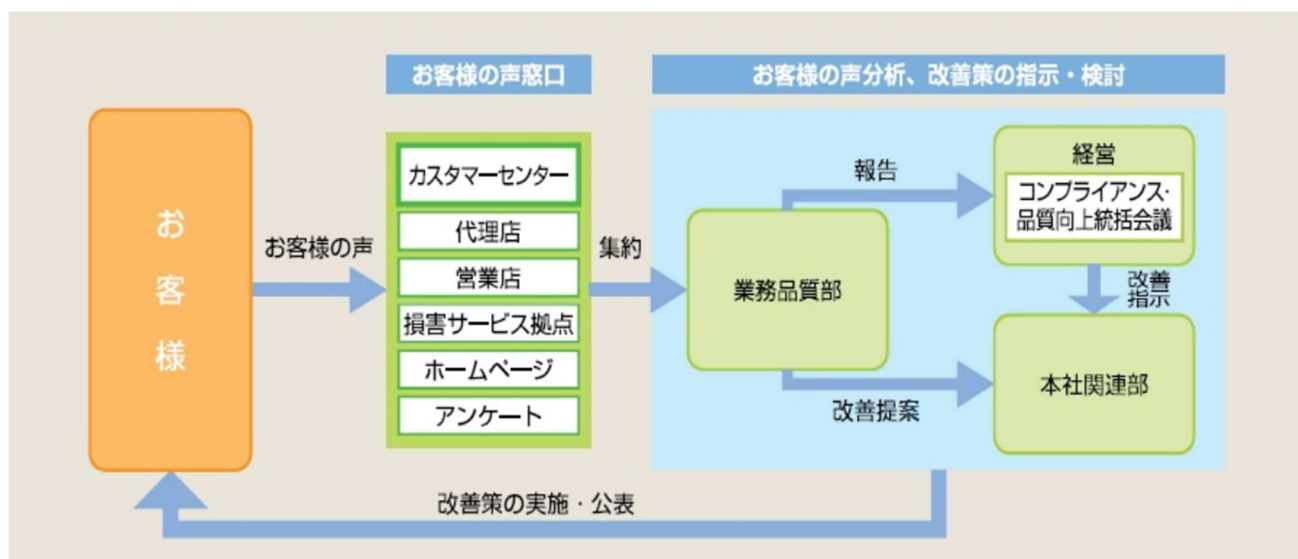
お客様の声にお応えするため、保険契約に関するお問い合わせやご意見・ご要望を気軽にご相談いただけるよう、お客様のご契約をお取扱いする「代理店」をはじめ、「営業店」「損害サービス拠点」のほか、お客様の声対応専門窓口として「カスタマーセンター」を設置するなど窓口の充実を図っています。

また、「ホームページ」や「アンケート」でもお客様の声を頂戴しています。

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案を行い、「本社関連部」では改善策を検討・実施することにより具体的な改善に結びつけています。

これらの取組内容は「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

当社はお客様の声にお応えするため、「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。今後も、お客様の声にお応えする取組みをより一層進めてまいります。

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、2023年度において以下のような改善に向けた取組みを行いました。

お客様の声	具体的な改善内容
自動車保険における大口分割の対象となるフリート短期契約においてキャッシュレスで保険料を払い込む場合、一時払の口座振替しか選択できない。分割払やクレジットカード払ができるようにしてほしい。	大口分割の対象となるフリート短期契約について、キャッシュレスによる保険料の分割払（口座振替・クレジットカード払）を可能としました。
企業財産保険（Bizまる）のパンフレットのフリープランの補償内容が分かりにくい。組み合わせに制限があるのに、すべて選択できるように誤認する。	パンフレットを改訂し、フリープランで選択できる補償について表記を変更して明確にしました。
物損事故用の「保険金請求のご案内」に、修理不可能な場合の必要書類の記載がなく、何を提出すればいいか分からない。	該当の「保険金請求のご案内」を改訂し、必要書類欄に「修理が不可能な場合はその証明書」と説明を追加しました。
J A 安心倶楽部のプラン変更依頼書の記入箇所が分かりにくい。	プラン変更依頼書の記入箇所（3か所）それぞれに説明文を記載しました。また、記入もれがないか確認できるように「最終チェック」欄を作成しました。

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。

各種ツールへのユニバーサルデザインの採用

ご高齢のお客様や目の不自由なお客様にも読みやすく、判別しやすくするため、保険契約申込書などの各種ツールに「ユニバーサルデザインフォント」を採用しています。

また、主要商品のパンフレットデザインについてもユニバーサルデザインに配慮し、すべてのお客様により見やすく、よりわかりやすいデザインに統一したほか、パンフレット内の二次元コードをスマートフォン等で読み取ることで視聴できる説明動画を提供するなど、すべてのお客様が保険サービスにアクセスできる取組みを通じて、平等でバリアフリーな社会の実現を目指しています。



WEB 加入システム「e-Smart」の提供

24 時間いつでもどこでも、スマートフォンで保険の加入手続きや契約内容の照会、事故のご連絡ができ、わかりやすい画面で、簡単・手軽に操作が可能な WEB 加入システム「e-Smart」を提供しています。本システムをご利用いただくことで、団体契約への保険加入や保険料口座振替のお手続きについて、従来の書類の提出が不要となり、WEB 上でお手続きが完結します。

当社では、お客様の利便性向上に役立つシステムの開発・提供を通じて、保険サービスの普及に取り組んでいます。

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。

- 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とならないと判断した理由を丁寧に説明するとともに、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案内しています。
- 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。

事故対応・ロードサービスにおけるアクセシビリティへの配慮

当社では、耳や言葉が不自由なお客様を含め、すべてのお客様に保険サービスをご利用いただけるよう、ホームページ内のWEBフォームに必要事項を入力いただくことで、オペレーターとの会話を介さずに事故対応やロードサービスがご利用いただける体制を整えています。

また、事故対応やロードサービスの利用時において、通訳を必要とする外国人当事者と当社担当者が、英語、中国語、インドネシア語をはじめとした21か国語による24時間365日の電話通訳を介して円滑にコミュニケーションを取ることができる「多言語通訳・翻訳サービス」も導入しています。

スマホ用アプリ「くるまる NAVI」

「くるまる NAVI」は、スマートフォンを利用した安全運転支援アプリとして、AppStore、GooglePlay から無料でインストールできるアプリです。お客様のカーライフを快適・安心・便利にする各種機能を備えています。

◆事故・故障サポート

「くるまるNAVI」からロードサービスを要請すると、お客様の位置情報がロードサービス受付窓口へ自動送信されますので、迅速かつ的確な手配が可能です。

◆ドライブレコーダー機能

危険な挙動を検知すると、前後のドライブ映像を自動で記録します。



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。

お客様のニーズに基づく商品開発・改定

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。

企業総合賠償責任保険「商売の達人」をリニューアル



企業総合賠償責任保険「商売の達人」は、中小企業の損害賠償リスクをまとめて補償する保険として2006年に発売し、これまで多くの事業者の皆様にご安心をお届けしてまいりました。

中小企業においては、リスク対策への意識が高まる中で、サイバーリスクや雇用に関するリスクなどの新たなリスクを含め、損害賠償リスクに備える保険への関心が高まっています。こうした状況から、より多くの事業者の皆様により多くの安心をお届けするため、2023年10月に商品改定を実施しました。損害賠償リスクをひとつのご契約で包括的に補償する「商売の達人」の特長はそのままに、「対象業種や補償内容の拡大」、「新たなリスクに対応した特約の新設」、「保険料割引制度やご契約者向けサービスの拡充」を行っています。

JA 安心倶楽部「安泰プラン」の新設

日常生活を取り巻くさまざまなリスクを補償するJA組合員向け団体傷害保険制度・JA安心倶楽部の最上位プランとして、「安泰プラン」を2023年10月より新たに発売しました。

この「安泰プラン」では、お客様やJA等のご意見・ご要望を集約した事前アンケートの結果を踏まえ、「自然災害の多発」、「共働き世帯の増加」、「リモート勤務・学習の促進」等のJA組合員およびそのご家族の日常生活を取り巻く環境の変化やライフスタイルの多様化に対応すべく、既存の「基本プラン」および「充実プラン」から補償のグレードアップを図るとともに、「救援者費用等保険金」、「行方不明時捜索費用保険金」、「家事代行費用保険金」、「キャンセル費用保険金」、「受託品賠償責任保険金」の5つの補償を新設しました。



自動車保険の補償を拡充

お客様のニーズにお応えするため、2024年1月、自動車保険の商品改定を行いました。

心神喪失等により運転者およびその監督義務者に損害賠償責任がない場合でも、被害者への補償を可能とする「心神喪失等による事故の被害者損害補償特約」を新設しました。

また、KAPくるまる・ワイドの適用範囲を拡大し、「車両保険」と「代車費用補償特約」にご加入され



たお客様も新たに適用対象としました。これにより、レスキューダイヤル助っ人くんワイド（ロードサービスにおける各種費用の限度額引上げ）の適用範囲も同様に拡大されるなど、補償の拡充を図りました。

サイバーリスク保険の提供

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っており、顧客情報を取り扱う企業の情報漏えいリスクを含め、今後も増大していくことが想定されます。

当社の「サイバーリスク保険」は、個人情報・法人情報の漏えいや情報システムの所有・使用・管理に起因するリスク、ネットワークを構成するIT機器等の停止により発生した喪失利益など、幅広い補償を提供しています。また、付帯サービスとして「専門事業者紹介サービス」「事故発生時サポートサービス」を提供するなど、生活や産業などの経済活動を営むうえで不可欠な社会基盤の維持に貢献しています。

農林水産用ドローン総合保険の提供

ドローンによる農薬散布作業にかかるリスクを包括的に補償する農薬散布用ドローン総合保険をリニューアルし、「農林水産用ドローン総合保険」を販売しています。

これまでの農薬散布に加え、圃場センシングでの利用など、生産者の業務効率化やコスト削減に向けたスマート農業に積極的に対応していくとともに、林業や水産業のドローンも対象とするなど、農林水産分野全般のドローンに対する補償ニーズにお応えしています。

業務災害補償保険の補償を拡充

業務災害補償保険において「医療費用補償特約」および「天災補償特約」を提供しています。

「医療費用補償特約」は、事業主が負担した業務中の事故による治療費や交通費などを補償する特約で、特に会社従業員の業務中の事故は政府労災や健康保険などの公的補償が受けられないため、お客様の補償を求める声にお応えしたものです。

また、「天災補償特約」は、地震・噴火・津波によって生じた身体障害についても補償する特約で、頻発している地震の被害に備えたいというお客様のご要望にお応えしたものです。

お客様のニーズに応えるサービスの提供

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。

お客様専用 WEB ページ「共栄火災マイページ」を開設

DX（デジタル・トランスフォーメーション）の急速な進展や、新型コロナウイルス感染症の影響で活発になった非対面・非接触でのコミュニケーションの定着、IT 技術を活用したサービスの普及などさまざまな社会環境の変化により、お客様のニーズも多様化しています。このような中、お客様のニーズにお応えし、より価値のあるサービスを提供していくため、お客様との接点となるプラットフォームとして、「共栄火災マイページ」を開設しました。

「共栄火災マイページ」は、当社コーポレートサイトからログインしていただくことにより、ご契約の照会や所定のお手続き、当社からのお知らせ配信などのサービスをご利用いただける、個人のお客様専用の WEB ページです。24 時間 365 日、いつでもどこでも、簡単な操作でご利用いただけます。



● 共栄火災マイページのご案内

<https://www.kyoeikasai.co.jp/kymp/>



ネット口座振替受付サービスの提供

保険料の口座振替に関するお手続きを、お客様が金融機関 WEB サイトからペーパーレス・印鑑レスで完了させることができる「ネット口座振替受付サービス」を提供しています。このサービスをご利用いただくことで、口座振替依頼書の記載や銀行届出印の押印、署名等が一切不要となり、紙資源の利用削減につながっています。



保険証券用封筒に音声コードを導入

ご高齢のお客様や目の不自由なお客様に対するサービス向上の取組みとして、保険証券をお届けする専用封筒の一部に「音声コード（Uni-Voice）」を導入しています。封筒に記載しているメッセージや当社からの重要なお知らせなどを音声で読み上げると同時に、スマートフォンやタブレットの画面にテキストを表示して確認いただくことができます。

また、音声コードの位置を確認するための切り欠き加工を行っています。

<証券送付用封筒イメージ>



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。

利益相反管理の徹底

当社は、「利益相反のおそれがある取引」を管理するため、利益相反の対象となる取引およびその管理に関する事項を社内規程に定め、定期的に利益相反に係る管理状況を確認するなど、利益相反管理態勢を整備しています。

(当社ホームページに「共栄火災利益相反管理方針」を掲載しています。)

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。

社員に対する取組み

(1) 研修

- 保険会社の役員・従業員として、遵守すべき主な法令や関連知識の習得を目的とした研修を毎年実施しています。2023年度は「コンプライアンス・リスク管理」および「お客様本位の業務運営」をテーマに研修を実施しました。また、損害保険業界における事象発生を踏まえ、保険料調整行為に関する研修も実施しています。
- 損害サービス部門において、お客様や日常業務はもちろんのこと、募集者・同僚、会社組織などすべてに「誠実」に向き合い、「丁寧」に取り組む姿勢「Service Quality（サービスクオリティー）」の浸透に向け、クレドカードの携行、社内オンラインミーティングや好事例の共有などに継続して取り組んでいます。
- 毎年実施している「社員アンケート」の結果をフィードバックし、「お客様本位の業務運営」のさらなる定着と取組みの向上に努めています。

(2) 評価・表彰制度

- 中期経営計画「GO TO THE NEXT STAGE」では、「お客様にもっと選ばれる会社へ」を掲げ、会社全体で人材の育成に取り組んでいます。当該趣旨を踏まえ、「目標管理制度」では、各自が設定した推進事項の取組状況を評価しており、「人事考課」では、適正な業務遂行がなされているかを評価する項目を設定し、お客様本位の業務運営を評価に反映させています。

募集者に対する取組み

(1) 教育・育成

- 保険募集の適切性確保等を目的として、保険募集コンプライアンス・プログラムに基づき、保険代理店・直販社員に対するコンプライアンス研修や商品研修等を実施しています。2023年度は、「無登録・無届募集の防止」、「公的保険を踏まえた保険募集の体制整備」等の研修を実施しました。

(2) 評価制度、認定制度

- 当社は、保険代理店が質の高いコンサルティングやサービスにより、お客様の安全で快適な暮らしをサポートするため、評価制度、認定制度を運用しています。
- 高い業務品質を有する最高ランクの保険代理店に対して「特級ランク」と認定し、そのうち、より多くのお客様のご契約を取り扱う保険代理店については「ロイヤル特級代理店」に認定しています。