

2020年7月28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、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2020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。

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95.1%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、「事故対応サービス全般の総合満足度」において94.4%のお客様から「満足」「おおむね満足」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できるよう努めます。そして、当社の特色を活かした商品・サービスを提供することで、お客様に選ばれる損害保険会社となるよう、「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（2020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](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 (2020年度版)

## 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

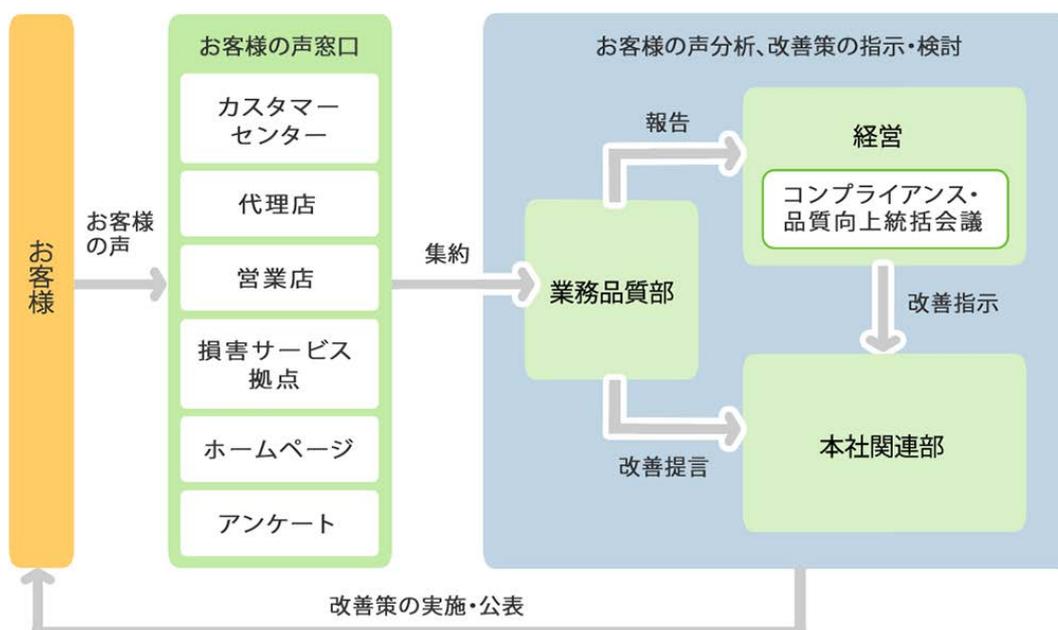
#### <お客様の声窓口の設置>

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、本社関連部への商品やサービスなどの改善提案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

当社はお客様の声にお応えするために、「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、お客様の声にお応えする取組みをより一層進めています。

## 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、2019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
自動車保険中断証明書の発行を依頼したが、解約日から13か月を超えていたので発行してもらえなかった。救済措置を講じるか、発行依頼可能期間を延ばすなどの対応をしてほしい。	長期入院などの止むを得ない理由がある場合は、13か月を超えていても発行依頼ができるよう改定しました。
自動車保険証券の搭乗者傷害の説明が「乗車中の方」「搭乗中の方」と表記が混在していて分かりにくい。	搭乗者傷害の説明を「搭乗中の方」に統一しました。
死亡保険金を請求する際に記入する「他の保険契約」の説明が分かりにくい。	「保険金請求書兼同意書（死亡保険金ご請求用）」を見直し、「他の保険契約」欄の説明文を「弊社」と「他社」に明確に分けるよう改定しました。

## 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。

## 保険商品パンフレットのデザインのリニューアル

自動車保険、火災保険、傷害保険の個人のお客様向けの保険商品について、2019年10月よりデザインおよびレイアウトをリニューアルしました。親しみやすさや安心感をコンセプトとした種目共通のデザインとして、当社の経営理念としている「共存同栄」の精神を、「つながるリング」にたとえて表現しました。また、複雑な保険商品を適切に分かりやすくご説明し、お客様が保険の内容を十分にご理解いただいたうえでご契約いただけることを目的として、補償内容等をご説明するページのレイアウトを変更しました。

今後もお客様にとって分かりやすく、ご理解いただきやすいパンフレットや資料等の提供に努めてまいります。



## 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。

#### 「自転車補償プラン」における新設プランの提供

各自治体において条例による自転車損害賠償責任保険への加入義務化が進むなか、今後も自転車損害賠償責任保険へのニーズは更に高まることが考えられます。お客様の多様なニーズにお応えするため、「夫婦型」「本人＋親族型」「家族型」プランの新設、「通院」の補償を追加したプランの新設、保険金額の引上げを行い、2020年3月始期より販売を開始しました。



### (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。

#### ALSOK 現場急行サービスの提供

ご契約のお車を運転中に相手方のいる事故が発生した場合、所定の契約条件を満たすお客様を対象に、24時間365日、ALSOKの対応員がお客様のもとへ駆けつけ、お客様のサポートを行うサービスを2020年1月より開始しました。

##### <サポート例>

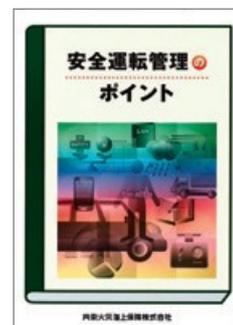
- ・現場の安全確保
- ・ロードサービスの要請
- ・救急車の手配
- ・事故解決までの流れの説明
- ・警察への連絡のサポート など



### 「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、看護師やケアマネー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も行っています。

### スマホ用アプリ「くるまるNAVI」の機能拡充

2020年1月より、自動車保険にご加入のお客様が、スマホ用アプリ「くるまるNAVI」からロードサービスを要請いただくと、お客様の位置情報をロードサービス業者に自動送信する機能を追加しました。これにより迅速かつ的確にロードサービスを提供できるようになりました。

なお、「くるまるNAVI」には、その他にも皆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
- ・安全運転診断
- ・ドライブレコーダー
- ・目的地へのサポート



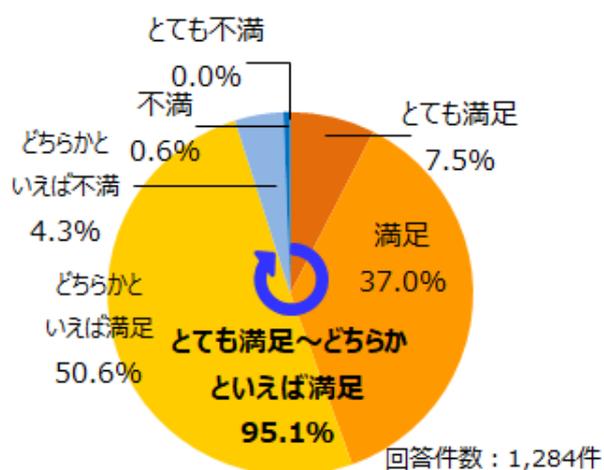
## 2. お客様本位の業務運営の取組状況を客観的に測る指標

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。

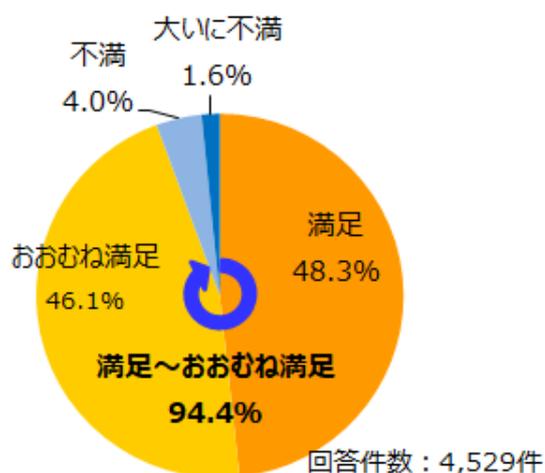
### ご契約時の総合満足度

- 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95.1%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4.9%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94.4%のお客様から「満足」「おおむね満足」の評価をいただき、「大いに不満」「不満」が5.6%という結果となっております。



以上