

お客さま本位の業務運営方針

(策定：2017年7月31日)

SOMPOホールディングスグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」をめざし、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。

方針1. お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

【取組み】

● デジタル技術を活用した「心地よい顧客体験」の提供

当社はウェブサイトやコールセンターを通じてお客さまと直接契約を締結する通販損害保険会社です。その特長を最大限に活かし、お手続きに関するデータや各種アンケートなどを分析し、お客さま一人ひとりにとって最適なタイミング、内容、通信手段での1 to 1コミュニケーションをデジタル技術により実現します。また、お客さまを深く知るにより、これまでの損害保険会社の枠にとらわれないお客さまの安心・安全を支えるサービスを生み出し、お客さまへ「心地よい顧客体験」を提供します。

● コンプライアンスの徹底

当社は、コンプライアンスをすべての事業展開の大前提と捉え、お客さまや地域社会をはじめとしたステークホルダー*の皆さまに信頼される企業になることを目指して、社会規範に則った行動を心がけています。

*お客さま、お取引先、社員、株主、地域社会などの利害関係者をいいます。

● 企業風土の醸成（消費者志向自主宣言）

お客さまから信頼される企業の実現に向けた当社の考え方や取組み方針をまとめた「消費者志向自主宣言」を策定・公表しています。「消費者志向自主宣言」を表明することで、より一層、社員の意識を向上させ、お客さま本位の業務運営の定着を図っています。

● 本方針の実効性向上の取組み

本方針に基づく取組み状況は、定期的に見直しを行うとともに、当社公式ウェブサイト等を通じて公表します。

方針2. お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

【取組み】

- 「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」を経営に活かし、「心地よい顧客体験」を提供するために、お客さまからのご不満の背景や原因分析を行い、加入時や事故対応時などさまざまな場面で発生している課題に対して、業務改善・業務品質の向上を図っています。

- 「お客さまアンケート」の実施

「お客さまの声」を幅広く収集するために、契約手続きや事故対応サービス、コールセンターの応対品質など、当社とお客さまとの接点に関する「お客さまアンケート」を実施しています。

- 「お客さまの声」の公開

公式ウェブサイトにてアンケートを通して寄せられた「お客さまの声」や苦情の受付状況ならびに、いただいた「お客さまの声」にもとづく改善取組みを掲載しています。

方針3. 保険商品の開発・保険募集・契約管理

(1) お客さまニーズに対応した商品・サービスの開発

当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、デジタル技術を活用し、お客さまに「心地よい」と思っただけの保険商品（以下「商品」といいます。）および安心・安全に資するサービスの開発に努めてまいります。

【取組み】

- お客さまニーズに基づく商品の開発

SOMPOホールディングスグループの通販損害保険会社として、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、お客さまニーズを的確に把握し、商品開発に取り組んでいます。具体的には、当社の「おとなの自動車保険」では事故率に注目し、年齢ごとの事故率を保険料に反映することで、主に40代、50代が割安となる保険料体系を実現するとともに、過去1年間の走行距離に応じた走行距離区分で保険料を算出することにより、お客さま一人ひとりに合わせた合理的な仕組みを実現しています。また、手厚い基本補償と、必要な補償（特約）を選ぶことができる「えらべる補償」の組み合わせで納得の自動車保険を設計することができます。

- 商品の販売後の検証

商品の販売後に、お客さまの声や市場調査を通じて当該商品・サービスの適切性を検証するなど、お客さまニーズをより反映できるよう取り組んでいます。

- 安心・安全に資するサービスの開発

当社の「おとなの自動車保険」では、「“もしも”のために“いつも”つながる」をコンセプトに、IoTを活用したお客さまの安心・安全に資するサービスを開発し、安心・安全な社会の実現に貢献しています。具体的には、ご契約時にサービスを希望するお客さまを対象にお届けする「つながるボタン」を通じて、事故・トラブルの際に必要なサポートをスムーズにご提供しています*。また、お客さまの運転特性を計測し、もっと安全運転になるためのポイントをドライブレポートとして提供しています。

*車内に「つながるボタン」を設置していただきます。ボタンが押されると「つながるアプリ」が事故発生を認識し、お客さまのスマートフォンに通知が届き、簡単な操作で当社事故受付センターと通話ができます。（2017年7月1日以降のご契約が対象です。）

(2) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまから自分のことを一番よく理解していて、自分のための最適保険商品を選ぶために必要十分な相談に乗ってくれる保険会社と言っていただけのことをめざし、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、お客さまが必要な補償を組み合わせ、納得感をもって選んでいただくため、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

【取組み】

● 分かりやすい説明ツールの提供

ご契約のしおりやパンフレット等の募集ツールは、専門用語の平易な言葉への言い換え、補足説明や例示の記載等、一般社団法人日本損害保険協会作成のガイドラインに沿って作成し、よりわかりやすく情報を提供するよう努めています。さらに公式ウェブサイトでは、補償内容の説明を見やすく表示するに留まらず、補償選びのヒントを掲載しています。また、毎月1回、基本補償や特約の中から1つをピックアップし詳細を解説する「補償解説メール」を全てのお客さまへお送りしています。

● 重要事項等の説明

保険契約の募集に際し、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまに提供し、説明しています。

なお、当社ではお客さまに市場リスクをご負担いただく保険商品を取り扱っておりません。

● 高齢者・障がい者への配慮

ご高齢のお客さまにも、商品・サービス等につきご理解いただけるよう、高齢者の特性等を勘案した保険募集方法を社内規則に具体的に定め、対応しています。

障がいのあるお客さまには、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえ、障がいの状態に応じた必要かつ合理的な配慮ができるよう、お客さまの目線に立って対応します。

(3) お客さまに最適な商品・サービスの提供

当社は、お客さまに納得感をもって選んでいただける会社をめざし、お客さまにとって独創的で革新的な商品や、必要なときに必要な形で最適なサポートを提供してまいります。

【取組み】

● ご意向の把握

お客さまのご意向等の把握、ご意向と契約内容との関係のわかりやすい説明、ご意向と契約内容が合致していることの確認など、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行うために、公式ウェブサイトやコールセンターの態勢を整備しています。

● 適切な推奨販売に向けた態勢整備

複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店・保険募集人が、特定の商品を選定して、お客さまに推奨する際に、推奨する理由を分かりやすく説明するための適切な態勢を整備しています。

● 保険契約の適切な管理

お客さまのニーズに沿った補償やサービスが速やかにかつ途切れなく提供できるよう適切な事務ルール・システム等を、お客さまの保護および利便性の確保の観点で踏まえて設計し、保険契約を適切に管理しています。

方針4. 保険金のお支払い業務の品質向上

当社は、お客さまから自分のための最適な事故対応サービスを提供してくれる保険会社とさせていただけることをめざします。また、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組みを行うことで、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

【取組み】

- 専門知識と交渉力を磨いた事故対応

保険金支払業務に関する高度な業務知識を持った社員、お客さまの立場に立って考える社員を育成するため、長期的な展望に基づいた教育・研修を実施しています。

- 保険金お支払業務に関する検証

保険金お支払い業務に関する各種点検・モニタリング等の検証を行い、業務の適切性および品質を確保し、お客さまの保護・利便性の向上に取り組んでいます。

方針5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

【取組み】

- 利益相反の適切な管理態勢の構築

当社は、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、また、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。

方針6. お客さま視点の業務運営の定着

当社は、すべての社員および商品の募集を委託する保険代理店・保険募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

【取組み】

- 社員の教育・育成

お客さまの声を真摯に受け止め、必要な時に必要な形で最適なサービスを提供できる社員を「求める人物像」として定義し、人材力強化に取り組んでいます。

社員の「強み」に着眼した育成を推進することでモチベーションに溢れ、変化に強い人材を育成するため、一人ひとりの強みの発揮、マネジメントの強化、ダイバーシティの推進に取り組んでいます。また、当社の保険料試算・申込み手続きやコールセンターへの問合せなど、社員がお客さまと同じ体験をすることで、顧客体験上の課題を把握し、お客さま理解を深める体験ベースの研修プログラムを実施しています。

- 保険代理店・保険募集人の教育・育成

保険代理店・保険募集人が損害保険の基礎知識や商品に関する業務知識を習得し、本方針3に定める重要な情報の提供やお客さまのご意向の把握等を確実に実施するため、商品ごとのマニュアルや一般社団法人日本損害保険協会が実施する資格試験等による教育・育成を実施しています。

また保険代理店・保険募集人と協力して幅広いお客さまの声に耳を傾ける態勢を構築し、商品やサービスに取り入れ、積極的、持続的に品質の向上、業務の改善を図っています。