

お客さま本位の業務運営方針

(策定 : 2017年7月31日)

(改定 : 2018年6月28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」をめざします。

そのために、あらゆるお客さま接点において、徹底した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. お客さまに常に「心地よい」と感じていただける体験を提供します

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、お客さまに「心地よい」と感じていただける体験を提供します。

【取組み】

1. お客さまの体験価値向上をめざし、あらゆるお客さまとの接点において、品質・サービスの向上に努めます。

当社は、事故対応、サポートセンター対応、Webサイトなど、あらゆるお客さまとの接点において、お客さまに感動や満足を感じていただけているか、各種アンケート等の分析結果を通じて確認し、品質・サービスの向上に活かします。

なお、当社ではお客さまからのご評価の確認にあたり、「推奨度（親しい方におすすめいただける度合い）」を重視しています。当社は、お客さまにご満足いただくことはもとより、さらに周囲の方に当社をおすすめいただける高いレベルのご評価をいただける体験を提供できるよう、本方針に則った取組みを進めてまいります。

2. 本方針に基づく取組みの成果、定着度を評価するための指標（KPI）を設定します。

本方針に基づく取組みの成果を確認・検証するための指標（Key Performance Indicator）として、以下の4指標を設定します。なお、本方針に基づく取組みの進捗状況および成果は、半期ごとにWebサイト等を通じて公表します。

＜お客さまから評価・支持いただくことによる、当社の事業上の成果を測る指標＞

①保有契約件数（おとなの自動車保険） ②継続率（おとなの自動車保険）

＜お客さまからの評価（推奨度）を測る指標＞

③継続NPS^{®*} : 当社でご契約を継続されたご契約者からの評価（推奨度）

④事故対応NPS^{®*} : 保険金を受け取られたご契約者からの評価（推奨度）

※NPS（ネット・プロモーター・スコア）はお客さまの「推奨度」を数値化した指標です。

〔NPS[®]は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。〕

方針2. 独創的で革新的な商品や付加価値の高いサービスを提供します

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、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とらえ、お客さまを取り巻くリスクをカバーする最適な保険商品を提供します。

また、デジタル技術を活用して、お客さまの利便性を向上させ、安心・安全に役立つ付加価値の高いサービスを提供します。

【取組み】

1. お客さまのニーズにきめ細やかに対応した保険商品を提供します。

〔具体例〕

- 1) 「おとなの自動車保険」では、年齢ごとの事故率を保険料に反映し、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で、お客さま一人ひとりに合わせた合理的な保険料体系を実現しています。
- 2) 「えらべる」保険
 - ① 「おとなの自動車保険」では、「基本補償」と「えらべる補償」の組み合わせで、ご要望に沿った自動車保険を、保険料の変化を確認しながらお客さまご自身で設計することができます。
 - ② 「じぶんでえらべる火災保険」では、火災、落雷、破裂・爆発に備える基本の補償をベースに、お客さまのニーズ・ご予算に合わせて補償を自由に選んでいただけます。
 - ③ お客さまご自身でご契約内容を十分にご検討いただけるよう、他のお客さまの補償・特約の加入割合や、各補償・特約の保険料の内訳表示などの情報提供に努めています。
- 3) 「おとなの自動車保険」への「おとなの早期契約割引」導入、「じぶんでえらべる火災保険」への「水まわり・カギのトラブルサポート」導入など、お客さまのご要望に応える商品・サービスの改定を重ねています。

2. お客さまの利便性を向上させ、安心・安全に役立つサービスを提供します。

〔具体例〕

- 1) 「おとなの自動車保険」では、IoTを活用して、お客さまの利便性の向上および安心・安全に役立つサービスの開発を行い、安心・安全な社会の実現に貢献しています。具体的には、「おとなの自動車保険」のご契約者のうち、ご希望者にIoTデバイス「つながるボタン※」をお届けしています。 ※2017年7月1日以降のご契約が対象です。
- 2) 「つながるボタン」
 - ① 「つながるボタン」をご契約のお車に設置し、スマートフォンに専用のアプリをダウンロードいただくことで、運転特性の計測やドライブレポートの提供を行い、お客さまの安全運転をサポートします。
 - ② 万一の事故・トラブルの時には、「つながるボタン」を押すことで、位置・契約情報が当社にデータ連携され、事故現場安心サポートなどのサービスをスムーズに受け取ることができるほか、事故時の衝撃を感知した場合には、衝撃の大きさ、時間の経過によ

って当社担当者がご登録のスマートフォンへ連絡し、必要なサービスを提供します。

- 3) お客さまが最も不安を感じる、万一の自動車事故の直後に、A L S O K 隊員※が事故現場に急行して、当社への事故情報の連携、二次災害防止のための安全確保や救急車の手配等をご支援する事故現場安心サポートを、すべての「おとなの自動車保険」契約に提供しています。

※A L S O K 隊員とは、事故時のお客さまサポートをするための教育を受けた、総合警備保障株式会社の警備員（ガードマン）をいいます。

- 4) お客さまからのご要望により、お客さまのマイページからご確認・印刷いただける「デジタル保険証券」を導入し、より高品質なサービスの提供とお客さまの利便性の向上を図っています。

方針3. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、商品内容やリスク内容等の重要な情報を、お客さまにご理解いただけるよう、Webサイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。

また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりと最適なタイミング、内容、手段でのコミュニケーションに努めます。

【取組み】

1. **ご契約内容を十分にご理解いただくために必要な情報をわかりやすく提供します。**

〔具体例〕

- 1) Webサイトでは、補償内容の説明を見やすく表示するよう努めています。今後も、お客さまから寄せられた各種ご意見をもとに、常にわかりやすいWebサイトであるよう、改善を重ねます。
- 2) 商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等は「重要事項等説明書」に記載し、ご契約のしおりやパンフレット等は平易な言葉と補足説明や例示によって、よりわかりやすく情報を提供するよう努めます。
- 3) 「おとなの自動車保険」では、ご契約後にさらに理解を深めていただくために、基本補償や特約を解説した「補償解説メール」を、定期的にお送りしています。

2. **お客さまにとって最適なお契約となるよう必要なサポートを実践します。**

〔具体例〕

- 1) お客さまに最適な商品を選択いただくために、Webサイト・サポートセンター・申込書等を通じ、お客さまの補償内容・特約・ご契約条件等を確認させていただいています。
- 2) お客さま一人ひとりにわかりやすく丁寧なご案内ができるよう、サポートセンター担当者の対応品質向上に努めます。
- 3) ご契約の継続時にも、お客さまが最適なお契約内容で確実に継続のお手続きをいただけるよう、適正な満期管理と適切な満期対応を行います。

3. 適切な保険募集の態勢の維持・改善に努めます。

〔具体例〕

- 1) お客様のご意向等を把握し、お客様の目線に立って適切な保険募集を行うための保険募集態勢を整備します。
- 2) 当社商品を販売する保険代理店・保険募集人に対し、重要な情報の提供やお客様のご意向の把握等を確実に実施するための教育指導を実施します。
- 3) ご高齢のお客様には、商品・サービス等につき正しくご理解いただきご安心いただけるよう、丁寧に寄り添った保険募集方法を社内規則に具体的に定め、対応します。
- 4) 障がいのあるお客様には、お身体のご不自由な状況を配慮し、お客様の立場に立って対応します。

方針4. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客様に最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であるため、真にお客様の視点に立った保険金のお支払いに努めます。

また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取り組みを行います。

【取組み】

1. お客様にご安心いただける事故対応体制を整備します

〔具体例〕

- 1) 当社では、事故（事故現場安心サポートを含みます）・ロードアシスタンスとも24時間365日の受付体制とし、万一の際は速やかに対応します。
- 2) 迅速かつ円満な自動車事故の解決に向けて、損保ジャパン日本興亜の全国約260ヶ所の事故対応部署と連携した全国損害サービスネットワークにより、全面的にお客様をサポートします。
- 3) 保険金お支払い業務に関する高度な業務知識を持った社員、お客様の立場に立って考える社員を育成します。

2. 適切な保険金お支払いサービスを提供します

〔具体例〕

- 1) お客様からご連絡いただいた事故内容を正確に把握し、補償内容やご請求手続き、お支払いする保険金について丁寧にわかりやすく説明します。
- 2) 事故の解決に向けては、お客様のご意向を確認しながら進め、お客様に寄り添った説明とアドバイスを行います。また、ご要望や事故対応の進捗に応じて適時ご連絡すると同時に、お客様のマイページからも途中経過のご確認やご相談の受付・回答など双方向のコミュニケーションができます。

- 3) 事実確認等を行った結果、保険金をお支払いできない場合には、その理由等を特に丁寧に説明します。また、保険金をお支払いできない案件については、社外専門家を交えた「保険金支払審査会制度」により、保険金のお支払いの適切性を確保します。

3. 保険金お支払い業務に関する検証を行います。

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、業務の適切性及び品質を確保し、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. お客さまの声を真摯に受け止め、経営に活かします

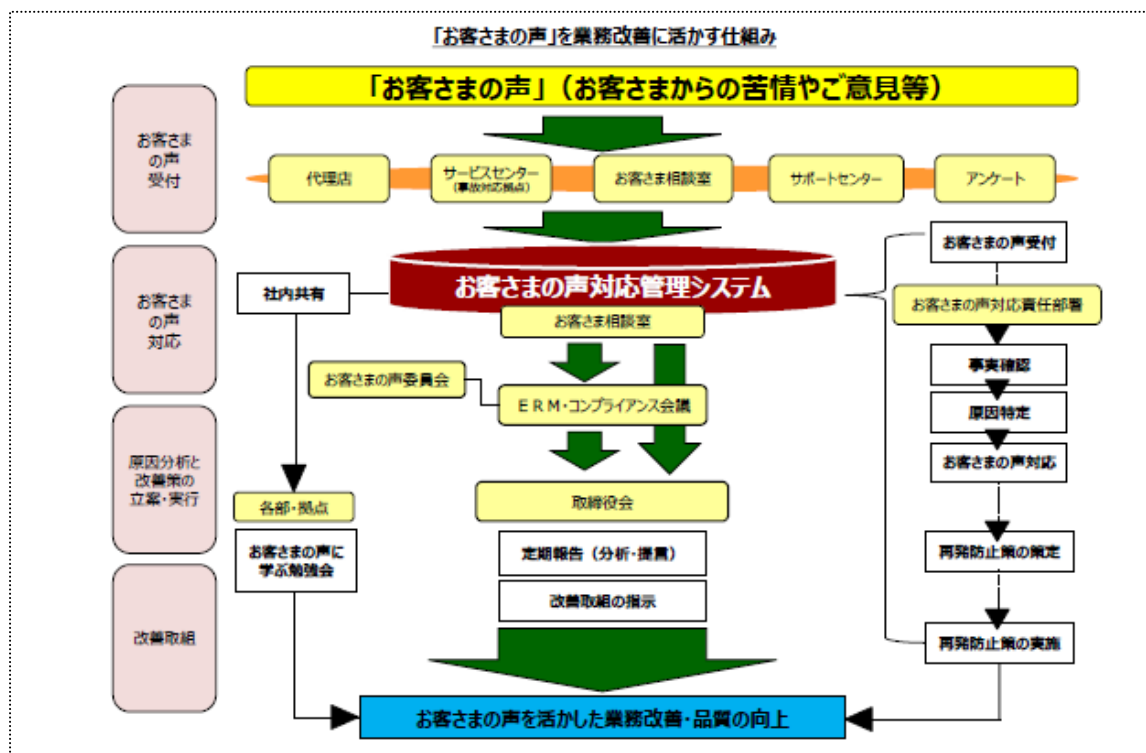
当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

【取組み】

お客さまの声を幅広く収集し、経営に活かします。

〔具体例〕

- 1) 当社では、お客さまから寄せられた苦情やご意見については、下図の仕組みにより、業務改善に活かしています。
- 2) 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する課題に対して、業務改善や業務品質の向上を図っています。
- 3) 公式Webサイトに、アンケートを通して寄せられた「お客さまの声」、苦情の受付状況、いただいた「お客さまの声」に基づく改善取組みを掲載しています。



方針6. 利益相反の適切な管理を行います

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、適切な管理を行います。

【取組み】

利益相反の適切な管理態勢を保持します。

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、定期的に管理状況を確認して、お客さまの利益が不当に害されないよう管理しています。

方針7. お客さま本位の業務運営を定着させます

当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

【取組み】

1. ブランドメッセージの浸透を図ります。

当社は、「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」を実現するため、ブランドメッセージに基づく行動を徹底しています。

具体的には、トップが社員と直接対話する機会や、経営陣や各部門のリーダーからミーティング等を通じて、当社がめざす姿を繰り返し社員に説明することで、ブランドメッセージの浸透を図っています。

2. 企業風土の醸成に努めます。

〔具体例〕

- 1) 役職員がお客さま本位の業務運営を実践できるよう、「顧客体験プログラム※」をはじめとする全社的な研修、OJTなどさまざまな機会において、お客さまへの理解を深め、あらゆるお客さま接点での品質・サービス向上に取り組む企業風土の醸成に努めています。
- 2) 社員の人事評価において、「お客さま視点で価値判断する」「お客さまのニーズに応える」ことを評価項目として掲げることにより、取組みの定着を図ります。

※保険料試算・申込手続き・サポートセンターへの問い合わせなど、社員がお客さまと同じ体験をすることで、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です。