

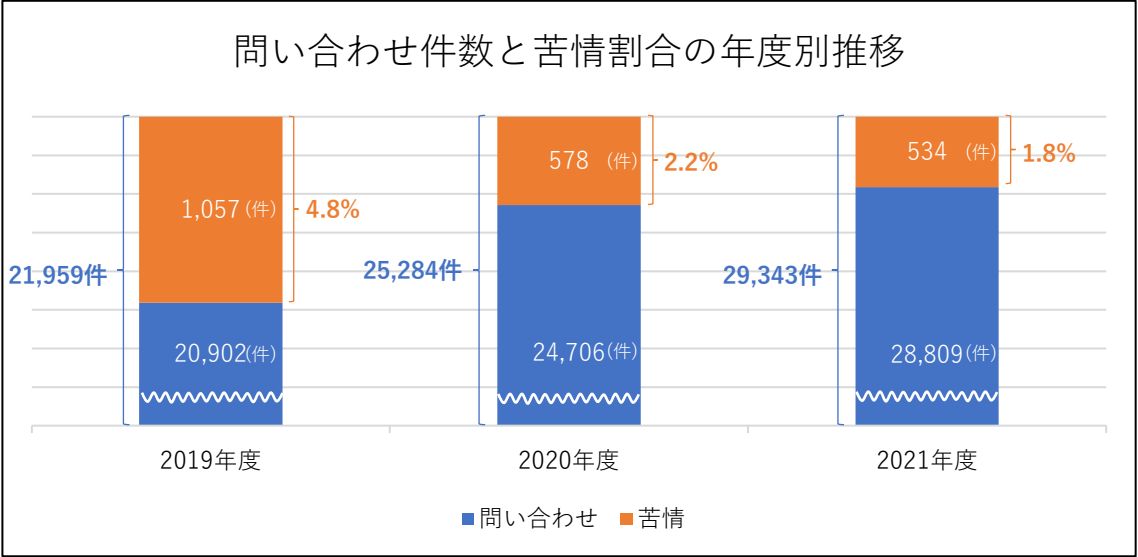
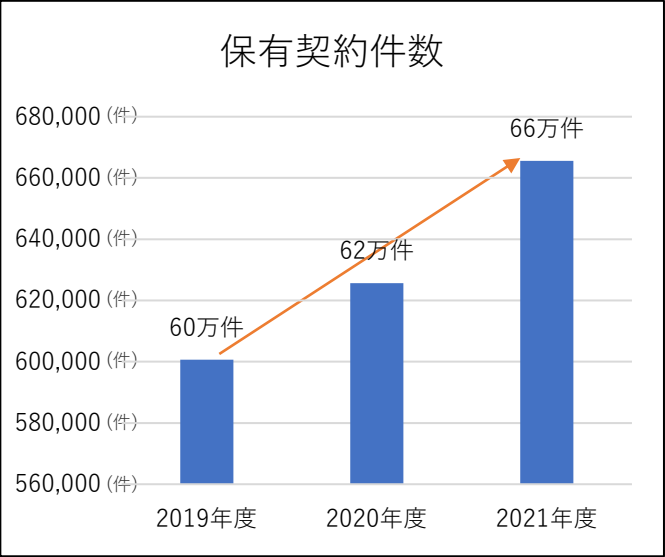
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 に関する取り組み結果（2021年度）

当社は、2017年6月30日に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定・公表し、推進してまいりました。
 このたび2021年度における主な取り組み状況を以下の方針毎に取りまとめましたので、公表いたします。
 詳細は次頁以降の通りです。

顧客中心主義に基づく業務運営方針	
方針1.「顧客中心主義」の徹底	方針2.「お客様の声」を活かす取り組み
方針3.最適な保険商品・サービスの提供	方針4.分かりやすい情報提供
方針5.利益相反の適切な管理	方針6.本方針を役職員に浸透させる仕組み

当社はお客様の満足度向上が保有契約件数の上昇に資すると考え、年度ごとの「問い合わせ件数に対する苦情件数の割合」の推移を、取り組みの進捗度合いを測る指標の一つとして設定し、総合指標（KPI）としてモニタリングしております。
 問い合わせのうち、苦情の割合を減少させることを目指し、継続的な改善に努めてまいります。

■取り組み状況と成果指標



方針1 「顧客中心主義」の徹底

当社は、正しい倫理的価値観を持ってお客様に誠実かつ公正に対応し、お客様に満足いただける良質なサービスを常に提供できるように、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

主な取り組み内容

- ・「顧客中心主義」の徹底を推進する取り組み

当社では、「行動指針」を定め、お客様の利益を最優先事項として行動します。

行動指針

・人と社会に対してフェアに向き合う ・誇りと情熱を持って仕事に取り組む ・お客様本位の姿勢を常に大切にする

- ・CSR（企業の社会的責任）

当社では、社会の一構成要素としての社会性を認識し、さまざまなステークホルダー（利害関係者）の要請に応えながら、社会の維持・発展に貢献していくとともに、「顧客中心主義」の基本に基づき、社会的信用の獲得に向けた事業を展開します。

■2021年度の主な取り組み結果

- ・水道管凍結防止の注意喚起ツールを配布

2018年度より水道管凍結の防止を目的としたステッカー・チラシを作成し、代理店経由でお客様へ配布しています。2021年度は、例年の傾向から寒波による水道管凍結事故の増加が懸念されたため、全国へステッカー・チラシの配布を行いつつ、過去の凍結事故多発エリアに対しては重点的な注意喚起を行いました。

- ・各企業、団体への支援

- ・オレンジリボン運動（子ども虐待防止）への参加
- ・むすびえ（こども食堂）への支援
- ・フードドライブの実施
- ・大阪府「私のSDGs宣言プロジェクト」へ参加
- ・協定先自治体（大田区）への協力（大田区の自社顧客に対してチラシを配布）

方針2 「お客様の声」を活かす取り組み

当社は、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客様の利便性向上に努めてまいります。

■主な取り組み内容

・「お客様の声」の対応管理体制の構築

当社では「お客様相談室」を設け、お客様からのご意見、ご不満、ご要望等をお受けし、関係部門と連携して迅速な問題解決に努めています。また、お客様からの貴重なご意見等は社内の各部門および取締役会で情報を共有し、当社の商品、サービス、業務プロセスの改善に活かします。

■2021年度の主な取り組み結果

・お客様からいただいた声に基づく主な業務改善

お客様の声	代理店より、更新契約のお客様に対して、より丁寧な更新案内をしてほしいとご意見いただきました。
対応の内容	保険契約者へお渡しする更新案内の文面がこれまで必要最低限しか記載されていなかったため、保険金請求や退去による解約漏れに対する注意喚起の情報を盛り込み、記載内容の充実を図りました。
お客様の声	事故発生の際、事故受付センターへ入電するも電話が繋がらず、事故受付センターより折り返しがあるも、不明な電話番号から入電があるのは不安であるにご意見いただきました。
対応の内容	2018年に事故受付センターへお電話が繋がらない場合にショートメールでWebによる事故受付を案内するサービスを導入しておりましたが、ショートメールサービスを改善し、電話が繋がらなかったお客様に対して当社から入電する電話番号も合わせて記載するようにしました。

方針3 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、革新的な発想でお客様のニーズに応える商品の開発に努めるとともに、ほかの保険会社等との提携により商品ラインアップやサービスの拡充に取り組みます。

■主な取り組み内容

・お客様のニーズに応える商品の開発・サービスの提供

お客様の声を収集し、ご要望を反映しながらお客様のニーズに応える商品開発を積極的に行います。

・お客様のニーズに応えるための商品ラインアップの拡充

自社での商品開発だけでなく、ほかの保険会社等の商品を代理店として取り扱うことで商品ラインアップを拡充し、お客様のニーズにお応えできるよう努めます。

■2021年度の主な取り組み結果

・お客様のニーズに応えるための新特約開発

損害額が高額になりやすい賠償事故において、お客様に寄り添った事故対応をしてほしいというお客様の要望に基づき、家財商品「みんなの部屋保険G4（賃貸住宅総合保険2021）」において、「賠償事故の解決に関する特約」を開発しました。また、近年の台風・集中豪雨等の多発により、ハーレーオーナーやディーラーの皆様から水没や故障などに備えたいというご要望を多くいただき、「HARLEY | 車両+盗難保険™」の手ごろな保険料を維持しつつ、新たに水災リスクに備えられる「車両水災特約」を開発いたしました。

・お客様のニーズに応えるためのサービス開発

保険金支払査定を外部委託していますが、事故対応の品質向上のため、車両専用保険について社内に査定チームを創設し、自社での査定方式に変更しました。

また、お客様の保険申込手続きの負担軽減や代理店である不動産会社が行う保険募集業務の効率化を図るため、不動産会社が利用する賃貸プラットフォームであるオンライン入居申込サービスと、当社保険申込管理システム「Nico」とのAPI連携をサポートする中間サーバーを開発し、賃貸プラットフォームとのオープンなシステム連携体制を構築しました。

・金融サービス仲介業者へサービス提供

「金融サービス仲介業」は、1つのライセンスで「銀行・証券・保険」すべての分野の金融サービスをワンストップで仲介可能とする新たな仕組みであり、当社は金融に関するニーズが多様化するお客様のご要望に応えるため、国内初の金融サービス仲介業者（株式会社SBIネオモバイル証券）へ車両専用保険の提供を開始しました。

方針4 分かりやすい情報提供

当社は、お客様がご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、保険商品・サービス等に関する重要な情報について、お客様の立場に立った、分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。

■主な取り組み内容

・提供する情報の充実

当社では、保険契約者、代理店、株主をはじめ、一般消費者および地域社会の皆様が当社事業内容をご理解のうえ、適正なご評価をいただくために、ディスクロージャー誌ならびにウェブサイトで、当社の事業に関する重要な情報の適切な開示に努めます。また、当社コーポレートサイトには、商品・サービス・お手続き方法や会社情報、当社からのお知らせを掲載します。

・情報の分かりやすさへの配慮

分かりやすい募集資料を作成するため、商品パンフレット等の作成にあたっては、イラストで表現することで補償内容および保険金のお支払い事例を視覚的にご理解いただけるよう工夫するとともに、文字サイズ、色、レイアウトなどにも配慮を行い、必要な情報を分かりやすくお伝えできるように努めます。

■2021年度の主な取り組み結果

・分かりやすい商品説明

当社の保険商品をより多くの人へ認知してもらうため、申込ページの行間やフォント、見積もりボタンや訴求文言を追加するなど、お客様にとって分かりやすくなるよう改善を繰り返し、利便性向上に努めました。

方針5 利益相反取引の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反の可能性を適切に把握し、管理・対応できる態勢を整備します。

■主な取り組み内容

・「利益相反管理方針」の策定・公表

当社では、利益相反取引の報告および措置に関する基本事項を「利益相反管理方針」に定め、社内外への周知を行います。

・利益相反管理態勢の確保

当社では、独立した利益相反管理統括部署を設置し、適切な利益相反管理態勢の確保に努めます。

■2021年度の主な取り組み結果

・利益相反管理統括部署による管理

利益相反管理の対象となる法人を適切に管理・メンテナンスのうえ随時公表するとともに、利益相反管理統括部署による取引の管理を継続して行い、適切な利益相反管理態勢の確保に努めました。

・代理店を通じた販売態勢の整備

代理店の保険募集業務が適正に行われているかを確認するため、当社社員による「代理店点検」、リスク管理室による「代理店監査」、および内部監査部による実施状況の確認という、スリーディフェンスラインのチェック態勢で、代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握するとともに、業務適正化の指導を行っています

2021年度も、代理店点検の実施によって代理店の法令等遵守状況や業務遂行状況を把握するとともに、必要に応じて業務適正化の指導を行い、適切な保険募集態勢の整備を行っています。

方針6 本方針を役職員に浸透させる枠組み

当社は、各種研修や目標評価制度の整備等を通じ、全役職員に対して「顧客中心主義」の徹底に向けた持続的な自己変革を促し、お客様中心の業務運営を推進してまいります。

■主な取り組み内容

・コンプライアンス研修の実施

年度ごとにコンプライアンス・プログラムを策定し、全役職員を対象としたコンプライアンス（法令等遵守）研修を実施します。

■2021年度の主な取り組み結果

・コンプライアンス研修の実施

2021年度コンプライアンス・プログラムを取締役会が策定し、コンプライアンス研修を全役職員を対象として実施しました。

また、2021年度に入社した社員に対しては、入社研修時にコンプライアンス研修を実施しています。

・カスタマーサービス部門での研修実施

高品質なサービスを提供するため、部署内で保険商品等についての研修を導入し、専門性の高い人材を育成しています。また、お客様からのお問い合わせを基にした顧客対応資料を部門内で運用することで、お客様の特性に配慮した対応を正確かつ迅速に行うよう努めています。

金融庁「顧客本位の業務運営方針に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との関係について

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「顧客中心主義に関する業務運営方針」を策定のうえ当社ホームページで公表しております。当社方針と「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応状況は以下のとおりです。

顧客本位の業務運営に関する情報 - 金融庁：<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」
原則 2 (注)	方針 1 「顧客中心主義」の徹底
原則 2	方針 2 「お客様の声」を活かす取り組み
原則 6 (注 2) (注 3)	方針 3 最適な保険商品・サービスの提供
原則 5 (注 2) (注 3) (注 4) (注 5)	方針 4 分かりやすい情報提供
原則 3	方針 5 利益相反取引の適切な管理
原則 5 (注 1)	
原則 2	方針 6 本方針を役職員に浸透させる仕組み
原則 6 (注 5)	
原則 7	

※原則 4 および原則 6 (注 1) (注 4) については、投資・貯蓄を目的とした保険商品や、複雑またはリスクの高い金融商品の取り扱いがなく、またサービスの対価として顧客が手数料を負担することがないため、当社方針の対象としておりません。