

別 紙

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況  
(2018年4月～2019年3月)

2019年6月27日  
明治安田損害保険株式会社

# 1. お客さま志向の業務運営①

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまを大切にする会社」に徹し、お客さまの最善の利益が図られるよう、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さまの視点に立った業務運営に努めてまいります。

## ① 「お客さま志向」の全社徹底

「お客さま志向・倫理観」を当社の全役職員が大切にする価値観として定め、「チーム明治安田の誓い」として、日々職場で唱和し、価値観を共有するとともに、明治安田生命グループ全体で実施する「お客さま志向取組計画」の遂行等を通じ、お客さま志向の徹底を図っています。

また、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社」の実現に向け、「お客さまとの絆」「社会との絆」「働く仲間との絆」をより強いものとしていくための、全役職員によるボトムアップ型プロジェクト「Kizuna運動」を展開しています。

### チーム明治安田の誓い

- お客さま志向・倫理観  
一. 私たちは、お客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動します。
- 挑戦・創造  
一. 私たちは、果敢に挑戦し、新しい価値を創造します。
- 協働・成長  
一. 私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

私たちは、この価値観を大切に「お客さまから信頼される損害保険会社」をめざして行動します。

## ② 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

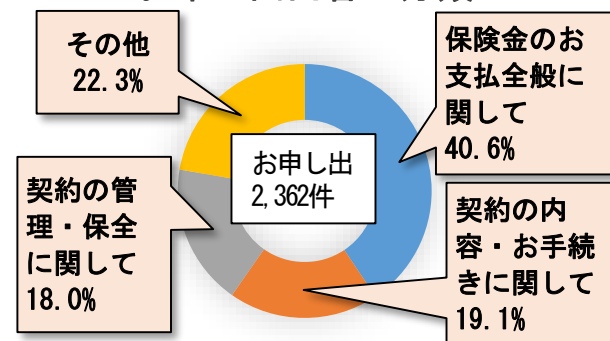
お客さまからのお申し出については、毎月開催する「『お客さまの声』を活かす委員会」にて状況を共有しています。

特に苦情については同委員会でも全件確認し、適切な対応を検討・遂行するとともに、その内容を分析・報告して商品・サービスの改善に反映させる取組みを行ない、経営に活用しています。

<2018年度中にお客さま相談室がお客さまからお受けしたお申し出>  
総数2,362件(うち苦情97件、感謝の声50件)

<お申し出事例および改善取組みの一例>

### お申し出内容の分類



お申し出事例

なるべく早く保険金の支払いをしていただきたい

改善取組み

傷害保険・医療保険の保険金支払ワークフローシステムを改定し、2018年4月より機械で自動に査定する対象を拡大しました。これによりお支払いの迅速性等が向上しました。引き続き、支払事務フローの改善等を行ない、より一層、お支払いの迅速化に努めます。

## 1. お客さま志向の業務運営②

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまを大切にする会社」に徹し、お客さまの最善の利益が図られるよう、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さまの視点に立った業務運営に努めてまいります。

### ③ お客さまへのアンケートを通じたご意見・ご要望の分析

お客さま志向の業務運営のいっそうの推進を図るため、保険契約者である企業・団体のお客さま、および保険金をご請求いただいたお客さまへのアンケートを通じた「お客さまの声」の集積・分析・共有を実施しています。これらのうち、①ご契約者（企業・団体）さまの声 ②ご加入者（被保険者）さまの声 を、当社の「お客さま志向の業務運営方針」の定着度合いを評価する指標（KPI）として設定しています。

### ④ KPIの状況

#### <ご契約者（企業・団体）さまの声>

2018年度「企業・団体向けアンケート」※1  
における「当社に対する総合評価」に対して  
「満足」「やや満足」と回答した占率

**86.6%**

※1 アンケートの回答総数464件

#### <ご加入者（被保険者）さまの声>

2018年度「保険金ご請求者向けアンケート」※2  
における「保険金請求のわかりやすさ」に対して  
「わかりやすかった」「まあわかりやすかった」  
と回答した占率

**91.0%**

同アンケートにおける「保険金請求手続きの際の  
支払サービス担当者の対応」に対して「十分満足  
だった」「まあ満足だった」と回答した占率

**97.9%**

※2 アンケートの回答総数1,995件

## 2. 保険募集・契約管理①

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なってまいります。

### ① お客さまニーズにあわせた、福利厚生制度やリスクソリューション®型商品等のご提供

当社では企業・団体のお客さま向けに、各種福利厚生制度関連商品およびリスクソリューション®型商品等をご提供しています。その他当社商品ラインナップについては当社HP (<https://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/product/>) をご覧ください

#### ◆福利厚生制度関連商品

労働災害のリスクに備える労働災害総合保険、事故によるケガや病気のリスクに備える団体傷害保険、団体医療保険（任意加入型）、団体長期障害所得補償保険があります



#### ◆リスクソリューション®型商品

法人のお客さまの与信管理の充実に役立つ「取引信用保険」、「輸出取引信用保険」（信用リスク分野）、経営者のみなさまの賠償責任リスクに対応する「会社役員賠償責任保険（D&O保険）」等（オペレーショナルリスク分野）があります

※ 「リスクソリューション®」は  
明治安田損保の登録商標です  
（商標登録番号：4629633号）



## 2. 保険募集・契約管理②

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なっております。

<任意加入型商品ご契約数（団体数）>

**663件（377団体）**

※2019年3月末現在

（注）当社単独・幹事契約の任意加入型商品（団体傷害保険、医療保険、所得補償保険等）の契約数および団体数

<任意加入型商品ご加入者数>

**1,160,931人**

※2019年3月末現在

（注）当社単独・幹事契約の任意加入型商品（団体傷害保険、医療保険、所得補償保険等）の本人・配偶者・子ども加入者数と、退職者向け普通傷害保険の加入者数の合計

### ② お客さま視点に立った、より見やすく、かつわかりやすい募集資料の作成

各種商品パンフレット・チラシ、企画書等については、随時見直し、改訂を実施しています。特に、ご高齢の方がご覧になる募集資料については、より見やすく、平易な記載に努めています。

### ③ お客さまの状況に則したより丁寧な対応への取組み

お客さまがご高齢である場合や、障害がある場合には、ご意向の把握等に関して、お客さまの状況にあわせたより丁寧な対応に努めています。

なお、障がい等によりサポートを要するお客さまからのお申し出については全件「お客さま相談室」にて確認のうえ、対応・事務手順等の見直しを随時行なう体制としています。

## 2. 保険募集・契約管理③

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なっております。

### ④ 第二連絡先登録の勧奨

当社からお送りする各種送付物等がご契約者様に届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者様との連絡が困難となった場合等に備えて、「一時払退職者傷害保険」のご契約者様を中心に、ご家族等のご連絡先を「第二連絡先」としてご登録いただくことをご案内しています。

## 3. 保険金等のお支払い

保険金等のお支払いに際しては、お客さまはじめ関係者への配慮を常に心がけ、迅速かつ適正にお支払いするとともに、お申し出内容およびご契約内容に基づき、お支払いできる可能性がある保険金等を確認のうえ、もれなくご案内するよう努めてまいります。

### 保険金の適切なお支払への取り組み

当社では、お客さまが事故にあわれた場合、保険金請求にかかわるご案内を適切に実施し、「迅速・親切・適正」な保険金等のお支払いに努めるとともに、お客さまがご高齢である場合や、障害がある場合には、お客さまの状況にあわせたより丁寧なご案内を心がけています。

傷害保険、所得補償保険、医療保険については、「保険金支払ワークフローシステム」の活用により保険金のお支払いの迅速性の向上等に取り組み、お客さま満足度の向上に努めています。

また、「支払審査室」「保険金支払審査会」「保険金支払に関する不服申立制度」を設置するなど、公平・公正な保険金支払態勢を整備し、保険金支払いの適切性の確保に努めています。

## 4. 利益相反の適切な管理①

当社および明治安田生命グループ内の金融機関(以下「当社等」といいます)が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないように、「利益相反管理方針」等を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

### ① 利益相反管理体制

当社はリスク管理・コンプライアンス部を利益相反管理全体統括部署とし、リスク管理・コンプライアンス部担当役員を利益相反管理統括責任者とします。利益相反管理全体統括部署は他の部門から独立し、対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な態勢を整備・検証します。

### ② 対象取引の特定

対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」、「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理いたします。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行ないません。

### ③ 対象取引の特定のプロセス

当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、すみやかに各所属の利益相反管理担当者・責任者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施します。各所属での判断が困難な場合には、利益相反管理全体統括部署であるリスク管理・コンプライアンス部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施します。



## 4. 利益相反の適切な管理②

当社および明治安田生命グループ内の金融機関（以下「当社等」といいます）が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないように、「利益相反管理方針」等を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

### ④ 利益相反のおそれのある取引の類型・主な取引例・管理方法

下表のとおりです。

取引の類型		主な取引例	管理方法（以下の方法を適切に組合せること等により管理します）
お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引	地位濫用型	融資を条件に保険購入や保険契約（引受割合）を維持・増加させる場合、または保険購入や保険契約（引受割合）の維持・増加を条件に融資を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報隔壁措置</li> <li>・ 一方または双方の取引の中止</li> <li>・ 取引の適切性の検証</li> </ul>
	情報利用型	お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知らながら、当該有価証券の取引を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報隔壁措置</li> <li>・ 一方または双方の取引の中止</li> </ul>
	上記以外	当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優位な条件で貸付の保全・回収等を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報隔壁措置</li> <li>・ 取引条件・方法の変更</li> <li>・ 一方または双方の取引の中止</li> <li>・ 取引の適切性の検証</li> </ul>
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引		敵対的買収等で、買収をしようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一方または双方の取引の中止</li> <li>・ 取引の適切性の検証</li> </ul>

### ⑤ 役職員への周知・徹底

対象取引の特定および利益相反管理を適切に行うため、役職員および代理店に対し、利益相反への対応に関する教育・研修等を実施しています。



## 5. お客様志向の取組みの確保

お客様志向の取組みの確保に向け、取組事項の定期的な検証・改善に努めます。また、お客様志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを職員等が習得できるよう、教育・研修の充実に努めてまいります。

### ① お客様志向の取組みの確保に向けた役職員教育の実施

当社の法令等遵守に関する基本方針および運営等を掲載した「コンプライアンス・マニュアル」を整備し、全役職員に対して、定期的にコンプライアンス研修を実施しています。また、役職員自身の健康増進意識向上と知識習得等を目的とした教育プログラムを実施するとともに、「お客様志向月間」の運営や「お客様志向意識醸成研修」の実施等により、お客様志向の諸取組みを実践・推進する風土・スキルの醸成を推進しています。

### ② 代理店教育・指導の適切な実施

お客様のさまざまなニーズにお応えし、充実したサービスを提供できる代理店の育成を主眼として、損害保険代理店資格試験制度を通じた代理店の知識レベルの確保と向上、各種の情報提供や代理店商品教育・研修の施策を通じた募集コンプライアンス、商品・引受知識、事務・事故対応サポートなど、業務対応力のいっそうの向上に向けた代理店教育を行なっています。

### ③ 代理店の利便性向上と有意義な情報提供に向けた取組み

当社では、代理店の利便性向上をめざすとともに、タイムリーな情報提供等を通じた、よりの確な代理店管理・教育・指導の実現に向け、代理店WEBシステム（呼称「MYG（ミグ）ネット」）を運営しています。これにより、従前の文書や冊子等の配付で行なってきた代理店への情報発信は、WEB上で実施しており、随時コンテンツの充実に努めています。

当社では、このMYGネットを活用することで、今後も、より実効性のある代理店体制整備を図ってまいります。