

## 2022 年度お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況

### 取組み状況

#### 方針 1：お客さまへの新たな価値の提供

##### 企業風土の醸成

- 「お客さまの安心・安全・健康に資する価値ある商品やサービスを想像し、社会に貢献し続けていくこと」を私たちの存在意義として掲げ、「人のために」「やり抜く力」という企業文化を振り返るきっかけとするため、社内向け冊子「Spirit-未来への指針-」を発行しました。あわせて、存在意義に関わる社員の実体験をベースとした社内向けエピソード動画を作成し、視聴後の職場ミーティング等を通して各職場でどのような取組みを行っていくかを考える機会を創出しました。

##### 情報提供の充実

- お客さま、株主などの幅広いステークホルダーの皆さまに当社の取組みなどをご理解いただくための情報を、「お客さまの声白書」等にまとめ、冊子や公式ウェブサイトなどで提供しました。

#### 方針 2：お客さまの声を活かした品質向上

##### 「お客さまの声」の活用

- お客さま接点部署である保険金サービス部門の現場からの情報が直接本社各部に届く仕組みとして、社内 SNS を構築しました。保険金サービス部門を起点とし、部門を越えて情報を循環させていくことで新たな商品・サービスの開発につなげる等の全社のサービス品質向上に活用しています。

#### 方針 3：商品・サービスの開発・販売・管理

##### お客さまニーズに基づく商品の開発

- 業界初となる新商品として『子育て介護応援特約』の販売開始（2022 年 10 月）：出産・育児・疾病・介護で役員・従業員が休業した場合に企業が負担する費用を補償する商品の販売を開始しました。

##### 商品販売後の検証

- スマイリングロードのリニューアル（2022 年 7 月）：通信機能付きドライブレコーダーによりドライバーの運転が見える化し、事業者の持続可能な事故防止活動を支援する「スマイリングロード」について、運転免許証によるドライバー認証、イン・リアカメラのオプション付帯、通信を活用した動画取得機能を追加する等、お客さまからの改善要望を反映した機器・サービスをリニューアルしました。

##### 事故・災害による被害の防止・軽減に向けたサービスの開発

- 「住宅トラブル相談窓口」の設置（2022 年 4 月）：火災保険をご加入にお客さまに対し、「保険を使って自己負担 0 円で住宅修理ができる」「専門知識にもとづいた保険金請求サポートが必要」などと謳って勧誘し多額の手数料を請求する悪質な住宅修理サービス業者とのトラブルが増加していることを踏まえ、これらのトラブルからお客さまをお守りするため、専用の相談窓口を設置し、トラブルの未然防止と相談窓口設置によるトラブル発生後の対応サービスの提供を開始しました。

#### 方針 4：保険金のお支払い業務の品質向上

##### お客さまを想う「SC クレド」の実践

- お客さまの特性やニーズ・不安に合わせた対応スキルを保険金サービス部門の全職員が発揮できるよう、クレドマイスター（※）のスキルを言語化する「ヨクナルプロジェクト」を実施しました。  
※クレドマイスター：徹底したお客さま志向による最高品質のサービス提供ができる人材

##### 事故発生時のご不安のいち早い解消

- 拡大する新型コロナウイルス感染症を踏まえ、保険金請求に係る電話の繋がりにくさ解消のため、医療保険のインターネット受付用の Web フォームをリリースしました（2022 年 8 月）。

##### 保険金の迅速なお支払い

- 2022 年 3 月に発災した福島県沖地震に対し、災害対策本部を設置するとともに、Palantir Technologies Japan 株式会社の業務プラットフォーム「Foundry」を活用し、従来、人の手で行っていた書類のチェックや大量の印

刷、損害調査の差配業務等においてデジタルを用いた大幅な業務効率化を実現し、お客さまへの迅速な保険金お支払いを実現しました。

#### **方針 5 : 利益相反の適切な管理**

管理態勢の構築

- ・ 利益相反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 : 企業としての社会的責任を果たす取組み**

SDGs を始めとする社会課題の解決に貢献

- ・ 脱炭素社会に向けて高まる企業への期待と要請および金融機能を有する企業としての役割を踏まえ「石炭火力発電所等に関する保険引受および投融資方針」の改定を実施しました（2022年6月）。
- ・ お客さまの SDGs 推進に向けて、当社オリジナルの「SDGs カードゲーム」および SDGs 推進宣言・推進計画書策定支援ツールを開発し全国へ展開・推進しています。

#### **方針 7 : お客さま本位の業務運営の定着**

社員の意識醸成（教育・育成）

- ・ 実際に発生したシステム障害発生時のお客さまの声を題材にしたワークショップを開催し、お客さまへの影響への意識や感度を高め、品質向上マインドを強化しています。