

## お客様本位の業務運営に関する基本方針

ジェイアイ傷害火災保険株式会社（以下、当社）は、「お客様は私たちのビジネスの原点です」「専門性を追求し、常に成長を続けます」「誠実で信頼される企業を目指します」「安心と満足を全てのステークホルダーに実現します」という経営理念を掲げています。当社は、この理念に基づき、お客様本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。

※本方針に基づく具体的な取組状況と定着度合いを評価する指標の状況を2020年9月版として以下のとおり公表いたします。

2020年9月更新

### 方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、商品・サービスの改善に努めます。

[具体的な取組み]

#### ■海外旅行保険の「ご契約手続き」に関するお客様アンケートの実施

弊社創業から30周年の節目にあたり、お客様の満足度を確認し、今後更なる満足度の向上を図ることを目的として、アンケートを刷新のうえ実施しました。2019年5月～11月従来のハガキの返信によるご回答方式に加えて、新設したインターネットによるご回答方式の手軽さもあり、例年を超える多くのお客様からご回答をいただきました。

調査名 : 海外旅行保険の「ご契約手続き」に関するアンケート（対応全般の満足度）

回答者数 : 回答者数：4,178名

調査結果 : 「満足」が55.9%、「やや満足」が24.6%と、5段階評価のうち上から2つの合算が80.5%という、評価をいただきました。

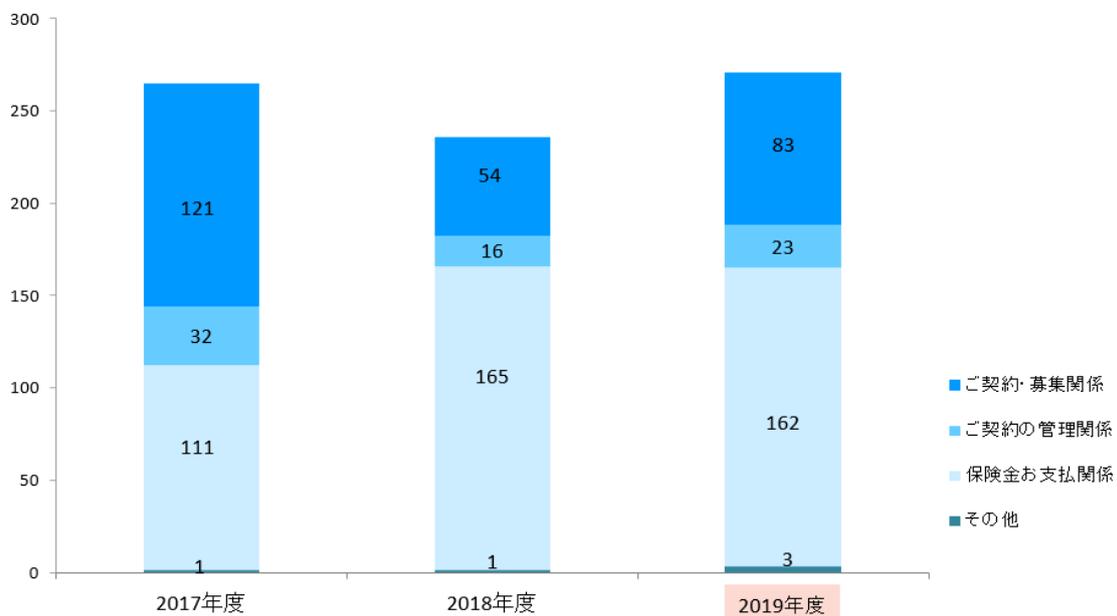
■お寄せいただいたお客様の声は、全社で共有しています。所管部門による分析の結果、改善の検討が必要と判断した内容については、改善の実施とともに改善が適正に行われているか否かの進捗管理も行い、常務会での報告をはじめお客様の声を着実に経営に反映されるよう万全の態勢を構築しています。

■お客様の声に基づき改善をした事例を、公式ホームページやディスクロージャー誌等で公表をしています。

■当社は、「お客様から信頼され、選ばれる保険会社」を目指して、業務品質の向上に取り組んでいます。その品質向上の取組みの一環としてお客様との接点に関わる業務プロセスを対象に「業務品質基準」をKPI（重要業績評価指標）に落とし込み、PDCAサイクルを回すことにより会社全体の内部管理態勢強化を図っています。

■お客様からお寄せいただきましたご不満・ご要望は「お客様の声データベース」に登録し、一元管理を行ないます。また登録された内容の分析を行い改善に活かしています。これらの状況を評価指標とし、お客様の声を真摯に受け止め改善に努めています。

### 〔指標 1〕 お客様の声の受付件数の推移



お客様の声（苦情）の2019年度受付件数は35件の増加となりました。

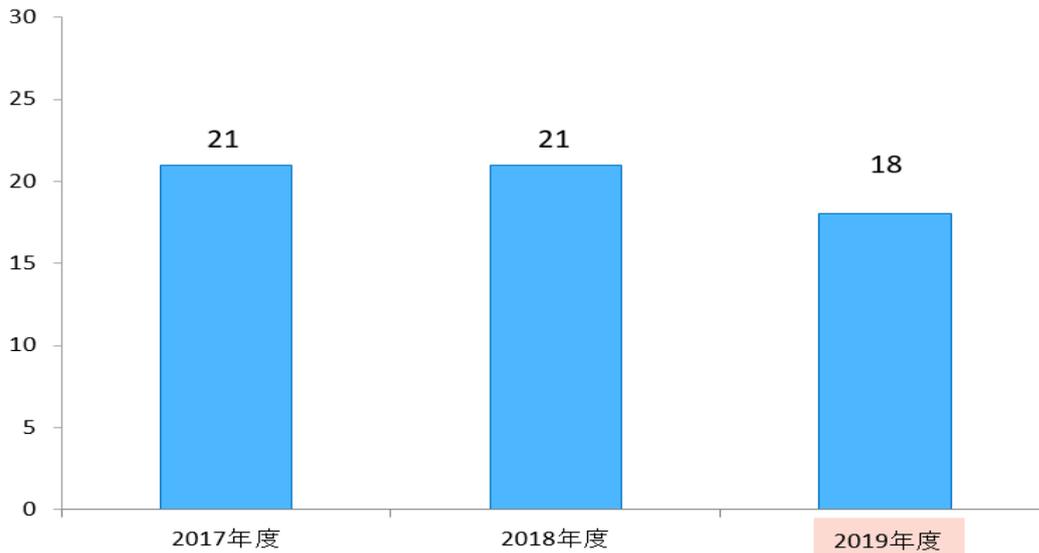
ご契約・募集関係では、商品内容（より幅広い保険金の支払、より安い保険料）への改善を求めるお声や、パンフレットの記載等に関する苦情が増加しました。

また、ご契約の管理関係では火災保険の退去に伴う解約の苦情が増加しました。代理店に原因がある苦情について、事実確認のうえ再発防止の指導を行いました。

お客様の声への取組みと、いただいた「お客様の声」の概要は以下のリンクのとおりです。

<https://www.jihoken.co.jp/voice/improvement.html>

## 〔指標 2〕 お客様の声をもとした改善件数の推移



2019年度もお客様の声をもとした多くの改善を行ないました。

### ■ お客様の声をもとした改善事例の一部

#### インターネット事故受付フォームの設置

お客様の声	改善内容
大型台風が原因で飛行機が欠航したため、フリーダイヤルの事故受付に電話をしたが、つながるまでに何分も時間がかかった。	当社ホームページのトップ画面に、「インターネット事故受付フォーム」を設置しました。電話の一時的な集中を防ぐとともに、お客様の利便性向上を目的としています。

#### リビングサポート保険「Web 解約受付」の設置

お客様の声	改善内容
賃貸住宅を退去するので、契約時に一括払いしたリビングサポート保険を解約したいが、日中になかなか連絡する時間がとれない。	当社ホームページのトップ画面に、「WEB解約受付」を設置しました。24時間お客様のご都合の良いタイミングでご連絡をいただけます。 関連リンク： <a href="#">リビングサポート保険「WEB解約受付」</a> ※賃貸向け保険料一括払専用受付となっております。

その他の改善事例は以下リンク先のとおりです。

<https://www.jihoken.co.jp/voice/case.html>

## 方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

当社は、何よりもお客様を第一に、お客様の多様なニーズやご意向に応える質の高い商品・サービスを開発し、お届けしてまいります。

[具体的な取組み]

### ■国内旅行保険 熱中症危険補償特約を自動セットし販売開始

近年、各官公庁や地方自治体等による熱中症予防に対する呼びかけや、熱中症に関する報道が多く取り上げられていることから、熱中症に対する社会的関心が高まっています。従来の国内旅行保険を改定して本特約を全件に自動

セットし販売します。2020年4月



### ■海外旅行保険の新型タブレット端末（自動販売機）を開発し、空港に設置 新型タブレット端末（自動販売機）によるインターネット専用海外旅行保険 「t@bihoたびほ」加入サービスを開始しました。「羽田空港」「関西空港」 「広島空港」「福岡空港」に設置しています。2020年3月、4月

新型タブレット端末  
(自動販売機)



### ■日本人旅行者の多い海外の主要50都市以上にお客様対応デスクとして「Jiデスク」を設置し、ご旅行先でのトラブルの際、「現地での確に」「迅速に（リアルタイムで）」「専門のスタッフが日本語で」対応できる体制を整えています。

### ■損害保険業界にとどまらず、旅行会社、留学斡旋会社および不動産業界の主要団体において賛助会員等として加盟し、最新業界動向の取得および損害保険の普及促進のための提言を行なっています。

### ■主力の海外旅行保険では、海外旅行で不測の事態が発生した際に必要となる日本語ガイド等の費用を補償する業界初となる海外旅行保険の特約「日本語ガイド等費用補償特約」を発売する等、常にお客様のニーズに沿った商品をお届けしています。

### ■インターネットでの旅行申込みの増加に伴い、WEB専用海外旅行保険「t@biho（たびほ）」（正式名称：リスク細分型特定手続用海外旅行保険）を発売し、専用のマイページの開設による契約内容や契約履歴の確認、契約内容変更等のお手続きのインターネット上での完結等、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供を行っています。



- 必要な補償を、自由に選択することができるインターネット専用、ダイレクト火災保険「ieho いえほ」を2018年3月から販売し好評をいただいております。

住居用途のみに使用される建物、およびその建物に収容される家財を対象とし、お申込手続きをインターネットでダイレクト化、ならびに補償を限定することによって、お手頃な保険料を実現しています。



- 保険募集から保険金支払までの一連のプロセスが適切に行えるかを確認のうえ商品開発を行っています。また、新商品の販売またはこれに準ずる商品の改定を実施した場合は、保険商品の品質の確保の観点から、定期的にフォローアップを行っています。

### 方針3 重要な情報のわかりやすいご説明

当社は、お客様がご意向と実情に沿った適切な保険商品をご選択いただけるよう、保険契約の重要な事項について十分に説明し、お客様にご理解いただけるように努めます。

[具体的な取組み]

- お客様のご意向を把握し、パンフレットや重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）等を用いて、保険商品の内容をわかりやすく説明します。
- ご契約締結前に、契約内容確認書や重要事項説明書等により、保険商品がお客様のご意向に沿った内容になっているか、お客様ご自身にご確認いただく手続きを実施しています。
- 主力商品である海外旅行保険のパンフレットや申込書について、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）の「伝わるデザイン認証」を取得する等、「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」の観点で作成を行っています。
- ご高齢のお客様や障がいのあるお客様に対しても、重要な情報をご理解いただけるように配慮をするよう努めています。具体的には、契約や募集に係る事項、保険金のお支払いに係る事項、募集ツール・募集を目的としたホームページ等について、文字の大きさや量について複数部門で相互に確認をしています。
- 主力商品である海外旅行保険の「ご契約のしおり」「海外安心サービスガイドブック」を、当社ホームページに掲載しています。海外旅行先でも内容を確認いただけ、PDF形式のため文字を見やすい大きさに調整することもできます。 <https://kaigai-service.com/index.php?id=kaigaihoken>

#### 方針4 保険契約管理

当社は、保険契約の成立、保全にかかる一連の業務において、迅速性および適切性を確保し、当社のお客様の保護および利便性の向上を図ってまいります。

[具体的な取組み]

- リビングサポート保険において「Web解約受付」を開始

これによりお部屋の退去等に伴う解約のご依頼を24時間、365日受付可能となりました。2019年4月

リビングサポート保険  
WEB解約受付

- お客様の保護および利便性の観点からオペレーションの見直しを進めることにより、迅速・適切な契約管理（継続・変更・解約等）に努めてまいります。
- 海外旅行保険等については、保険契約の手続き完了と同時に保険契約証を発行することにより、お客様の利便性向上に努めています。

#### 方針5 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

当社は、保険金のお支払い業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正な保険金のお支払いに努めてまいります。

[具体的な取組み]

- スーツケース修理の「写真見積もりサービス」を開始

破損時には損害額の確認のため、お客様に購入先等で修理のお見積もりを取得し提出いただくことを原則としております。ご自身で修理のお見積もりを取得いただくことが難しい場合、従来は破損したスーツケースを弊社が送料負担でお送りいただいていた。

新たに、専用ホームページに破損個所の入力と写真のアップロードをいただくことで、破損したスーツケース送付のお手間をなくし、見積もり結果をメールでお知らせするサービスを開始しました。

ご請求が簡便となり、保険金をお受け取りいただくまでの期間も短くなりました。

2019年9月

- 「情報・知識・経験を通し、お客様の期待を超える損害サービスを提供することにより、お客様のベストパートナーになります。」を保険金支払部門の基本目標として定め、親切・丁寧な事故の処理と迅速な保険金のお支払いに努めてまいります。
- 保険金支払業務の適切性を確保し、お客様保護を図ることを目的とし、保険金をお支払

いしたケースやお支払いに至らなかったケースに関して、その内容に対する不服申出窓口を設置し、お客様にご案内しています。

- お客様のご意見を把握し、当社のサービスの改善・向上につなげ、経営改善に取り組む方策として、保険金をお支払いしたお客様を対象に、下記の事故対応に関するお客様満足度調査を実施しています。

### 〔指標 3〕 事故対応に関するお客様満足度調査

保険金をお支払いしたお客様に、事故受付から保険金支払いまでの事故対応について、アンケート協力をいただく調査で1998年9月より実施しています。  
実施内容は次のとおりです。

#### 2019年度調査

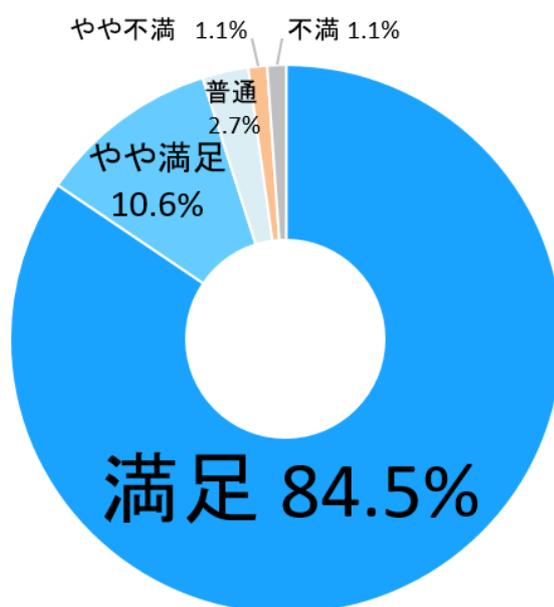
対象 : 保険金をお支払いしたお客様全員にアンケートハガキを郵送し実施

実施期間 : 2019年4月～2020年3月

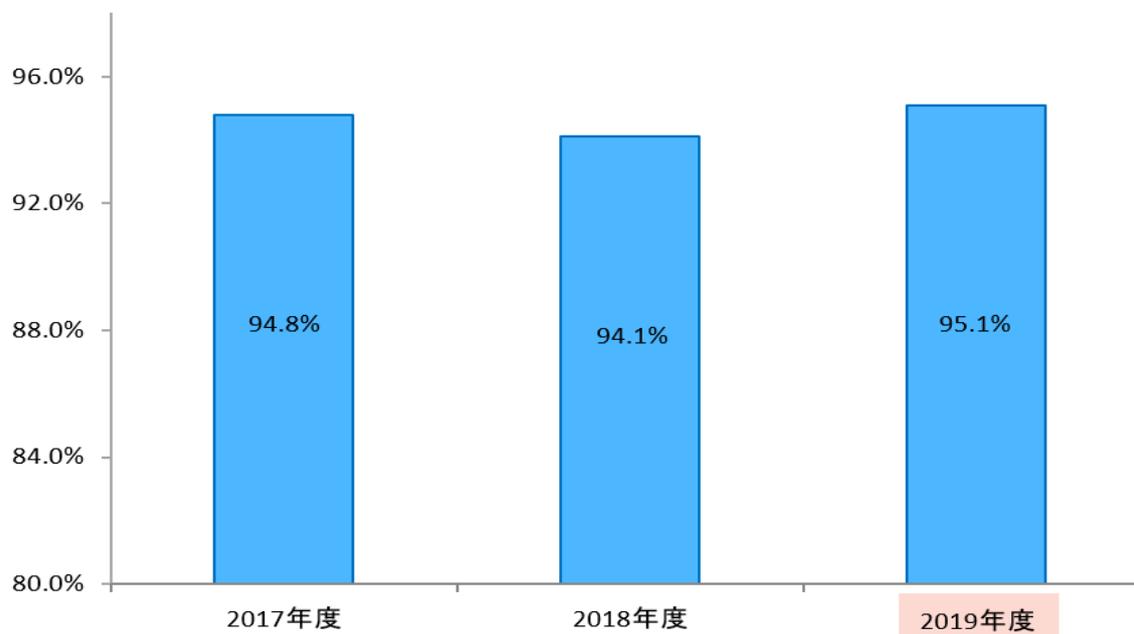
回答率 : 回答率 8.9% (発送者数 : 81,675名、回答者数 : 7,247名)

調査結果 :

(1) 「満足」「やや満足」「普通」以上の合算が**97.8%**と、大多数のお客様から高い評価をいただいています。



(2) 「満足」および「やや満足」以上の合算割合の推移  
(5段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合。)



2019年度は、前年度を上回る95.1%と高い評価をいただきました。

#### 方針6 利益相反の適切な管理

当社は、行う取引に関して、お客様の利益が不当に害されることの無いよう、利益相反のおそれのある取引の把握および管理を行ってまいります。

[具体的な取組み]

- 当社が行う取引を検証し、利益相反のおそれのある取引を特定し、お客様の利益が不当に害されることが無いようにマニュアルや規定等を作成し、適切な管理態勢を整備しています。
- 利益相反管理を適切に行うための教育・研修を実施し、役員・社員に周知徹底をして意識向上に努めています。

#### 方針7 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

当社は、社員や代理店に対してこれまで掲げてきた取組みを推進するために有用な枠組みを定め、継続的に実施してまいります。

[具体的な取組み]

- 部門に関わらず、社員個人の目標管理において、自身の役割のなかで、何がお客様本位の業務運営の推進に資するかという観点で主体的に目標を設定させることで年次で評価へ反映し、社員への動機付けを図っています。2020年6月
  
- 保険金支払部門では、保険金をお支払い後に〔指標 3〕「事故対応に関するお客様満足度調査」を実施し、お客様の声に真摯に耳を傾け、サービスの改善とお客様満足度の更なる向上に努めております。
  
- 経営理念を記載した携帯用カードを配布するとともに、全体朝礼や定例会議等で唱和をすることで、その浸透を図っています。
  
- 代理店がお客様のニーズを的確に把握し、ニーズに適応した保険商品やサービスの提供を常に行うことを目指した教育およびモニタリングを実施し、代理店の資質向上を図っています。

以上

(付則)

2017年9月15日制定

2018年9月13日改定

2019年9月19日改定

2020年9月17日改定