

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2019年9月版として以下のとおり公表いたします。

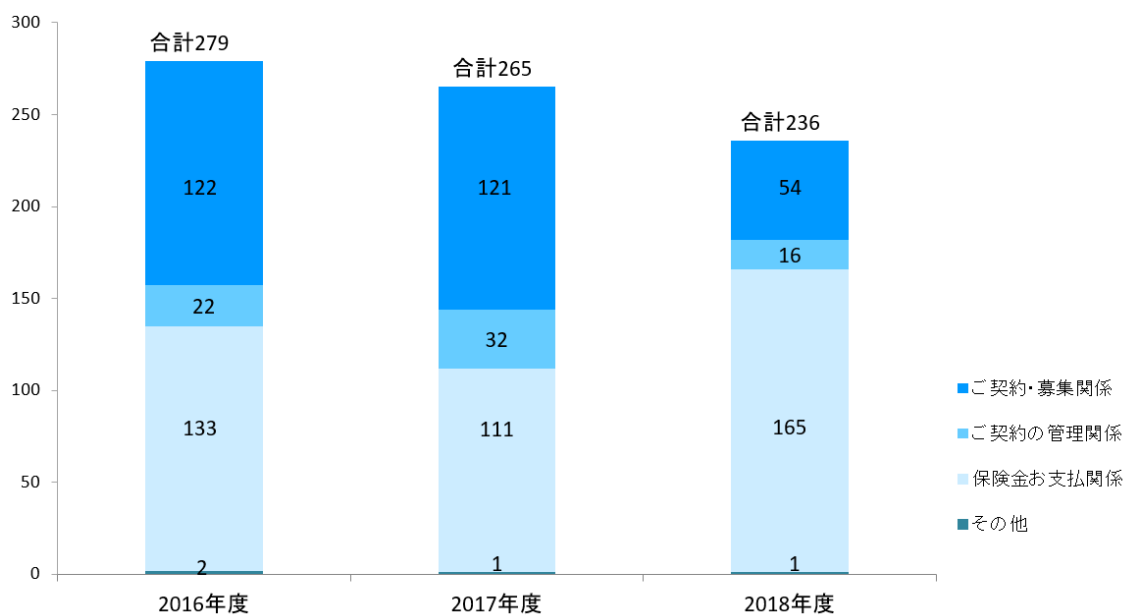
方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

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]

- ・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に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



お客様の声の受付件数は2018年度も減少しました。

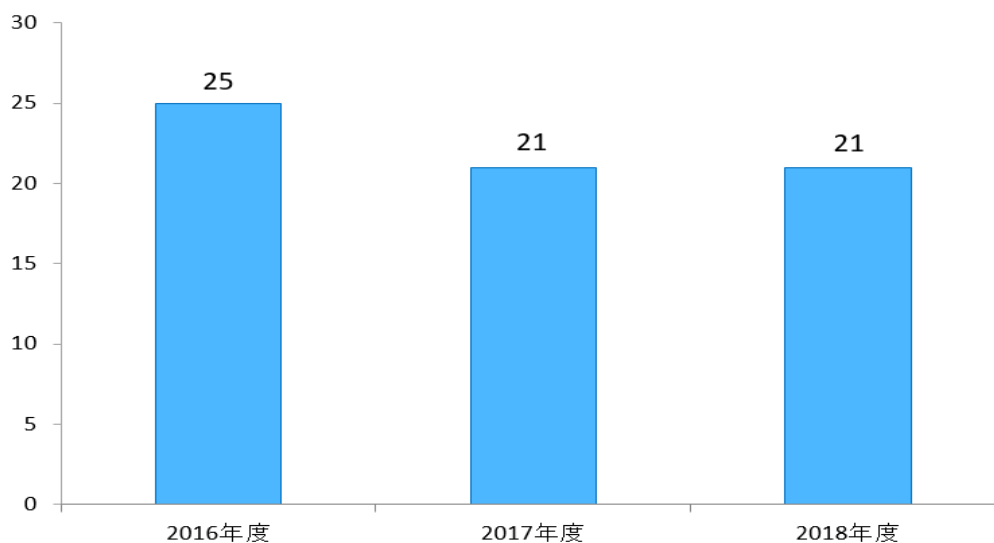
保険金支払関係では、大型台風や地震により事故受付件数が増えたこと等を背景とし増加となりました。電話の一時的な集中を防ぐとともに、お客様の利便性向上のため、「インターネット事故受付フォーム」を2019年7月から新設しています。

また、ご契約・募集関係並びにご契約の管理関係では前年度比50%以下まで大きく減少しました。

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



ご不満・ご要望の件数は減少傾向にありますが、2018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

<p>お客様の声</p> <p>「海外旅行保険申込書の留守宅控えに『保険会社の緊急連絡先』が記載されていません。事故があった際のために緊急連絡先を記載してほしいと思います。」</p>	<p>改善内容</p> <p>お客様に万が一、事故が発生した際に、すぐにご連絡いただけるよう申込書の留守宅控えに「事故受付センターのフリーダイヤル」を記載しました。</p>
<p>お客様の声</p> <p>インターネットで申し込む海外旅行保険の画面がわかりにくいと思います。 (JTB法人支店で旅行を申し込まれたお客様用の画面)</p>	<p>改善内容</p> <p>WEBページのリニューアルをし、デザインや文字の間隔、フォント等を変更して見やすい表示としました。また、スマートフォンで見たときも自動的にウィンドウ幅にあわせて文字を大きく見やすく切り替えるようにしました。</p>

その他の改善事例は以下リンクのとおりです。

<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]

- ・日本人旅行者の多い海外の主要55都市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]

- ・ 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。
- ・ リビングサポート保険においてWEB解約受付を2019年4月から開始しています。
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。

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]

- ・「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。

◆2018年度調査

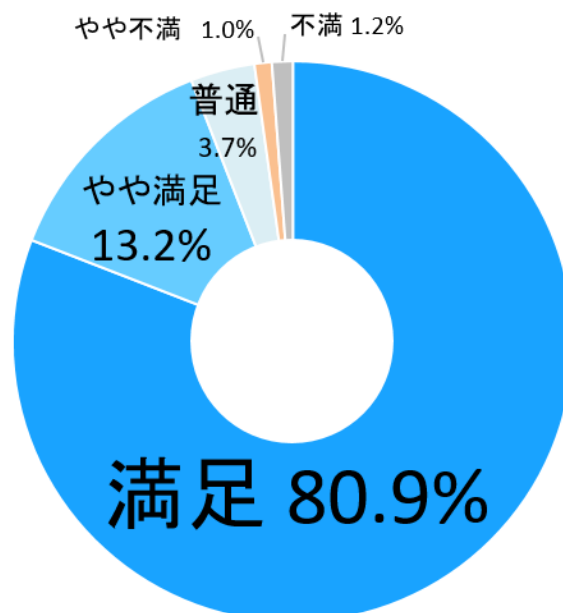
対象　　：保険金をお支払いしたお客様全員にアンケートハガキを郵送し実施

実施期間：2018年4月～2019年3月

回答率　：回答率10.2%（発送者数：69,019名、回答者数：7,052名）

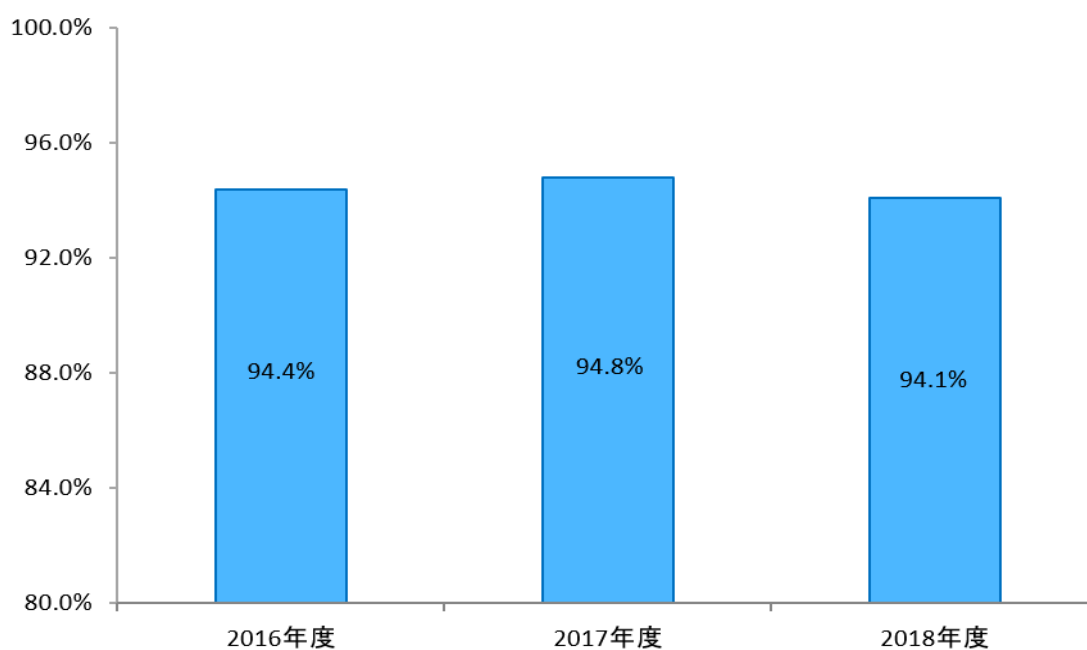
調査結果：

(1) 「満足」「やや満足」「普通」以上の合算が97.8%（未回答を除く）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。未回答は除きます。)



2018年度も、前年度につづき94.1%と満足度について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ないようにこれを適切に管理してまいります。
- ・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「お客様第一主義の推進」の目標設定を推奨す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。
- ・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