

2023年度 「お客さまへの約束」 (お客さま第一の業務運営方針) に関する取組状況について

2024年6月

三井住友海上エイジェンシー・サービス株式会社

「お客さまへの約束」（お客さま第一の業務運営方針）について

- ◆ 当社は2023年4月、三井住友海上の各地域の直資代理店（12社）の全国統合（事業統合）により誕生しました。統合を機に、経営理念や経営ビジョン等の策定とあわせて、「お客さま第一の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動していく」という考え方にに基づき、それまでの「お客さま第一の業務運営方針」を「お客さまへの約束」として刷新、公表いたしました。

【ご参考（当社の「経営理念」「経営ビジョン」）】

経営理念	MS & ADインシュアランスグループの一員として「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、プロフェッショナルの誇りと責任をもって地域に貢献します 「お客さまの挑戦を支え地域とともに成長します」
経営ビジョン	健やかな事業運営と誠実な対応でお客さまとの信頼関係を築き、「ありがとう」があふれる会社を目指します 「100年先もお客さまとともにあり続けるために」

- ◆ 「お客さまへの約束」は、当社のもっとも重要な経営方針の1つと位置付けられており、全社員が「お客さまの安心と満足」の向上に向けた取組みを進めています。今後も、お客さまに選ばれ続ける会社、「ありがとう」があふれる会社を目指し、取組みを進めてまいります。

お客さまへの約束（お客さま第一の業務運営方針）

私たちは「お客さま第一」の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動します。

方針1 お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします

お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

方針2 リスクからお客さまをまもり、事故の際には寄り添いサポートします

お客さまを取り巻くリスクを見つけ、事故を未然に防ぎ、被災後の迅速な回復を支援します。
万一の事故の際には、お客さまに寄り添いサポートします。

方針3 お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かします

お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられた声に誠意をもって、迅速・適切・真摯に対応します。
お客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

方針4 法令を遵守し、あらゆる人に誠実、親切、公平、公正に接します

法令遵守はもとより、あらゆる人に対して、誠実、親切、公平、公正な態度で接することができるよう、社員教育、内部管理態勢の強化に取り組みます。

方針5 お客さまの挑戦を支え、地域の安心と安全のために取り組みます

地域が抱える様々な課題について、地域をよく知る当社社員が身近な頼りになる存在として、個人や企業の多くの挑戦を支えます。

※1 本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しています。本方針と同原則との関係につきましては、P 8をご参照ください。

※2 当社では、本方針に沿った業務運営の定着度合いを評価するための指標を設定しています。これらの指標につきましては、P 7をご参照ください。

「お客さまへの約束」に関する主な取組み（2023年度）

方針1 お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします

1. お客さまごとのニーズ・リスクに応じた商品・サービスの提案

- ◆ 個人、法人のお客さまそれぞれに、お客さまのニーズやリスクに応じた商品・サービスの提案や情報提供等を行っています。個人のお客さまには、お客さまのリスクやライフステージに応じた、法人のお客さまには経営課題や事業リスクに応じた商品・サービスをご提供しています。
- ◆ 損害保険に関しては、ドラレコ型自動車保険を中心に、三井住友海上の「DX valueシリーズ」の商品（※）を積極的にご提案しています。
- （※） 経済的損失に備える保険本来の機能に加え、事故・災害を未然に防ぐ機能や、事故・災害の影響を減らし回復を支援する機能を有するサービス一体型商品。



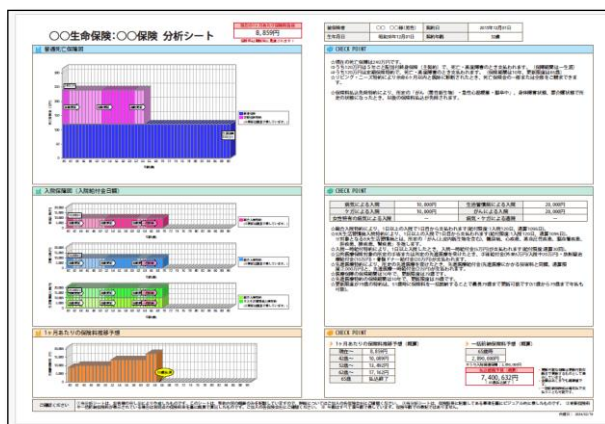
＜「DX valueシリーズ」コンセプト＞

2. お客さまへの定期的な情報提供等

- ◆ P C やスマートフォンを活用して、お客さまへ有益な情報を発信しています。定期的な情報提供を行うためのプラットフォームとして、三井住友海上の「ご契約者さま専用ページ」の登録・活用を推進しています。
- ◆ 保険商品に関する情報のほか、お客さまを取り巻くリスクや防災・減災対策、法人のお客さまには各種経営課題の解決に向けた情報、その他、各種セミナーやイベントに関する情報等をご案内しています。
- ◆ 生命保険に関しては、お客さまが加入されている各種保険の保障内容や、公的保険制度を踏まえたコンサルティングを行っています。お客さまの保障内容を専用システムで分析し、わかりやすくご説明しています。

保障内容のわかりやすい説明 （中部エリア）

お客さまが加入されている保障内容を多角的に分析し、ビジュアルにご説明しています。そのうえで、お客さまからご希望があった場合は、契約内容の見直しやライフステージ等に応じた保障をご提案しています。お客さまからも好評をいただいております。全社員が意識高く取り組んでいます。



＜「保障分析システム」のイメージ＞

3. お客さまの安心に繋がる契約手続き、利便性の向上

- ◆ 早期に漏れなくお客さまへの満期案内を行うとともに、ご継続に関する意思確認を確実に行うことで、お客さまの安心に繋げています。早期に契約更改のお手続きを完了いただく、「早期更改」を推進しています。
- ◆ 損害保険のお手続きに際しては、お客さまのご意向を踏まえ、P C やお客さまのスマートフォン等を活用いただく「デジタル手続き」をお勧めしています。デジタル活用により、分かりやすい画面での契約内容説明や、時間・場所を問わないお手続きを実施しています。
- ◆ 自動車保険や火災保険では、ご継続のおすすめプランや見積書・申込書の内容をわかりやすくご説明したアニメーション動画をご提供する等、デジタルを活用したコミュニケーションを強化しています。

デジタル手続きの推進（神奈川静岡エリア）

損害保険のお手続きに関して、募集品質やお客さまの利便性向上の観点等から、申込書類の郵送や、お電話による手続きを実施しているお客さまを中心に、「デジタル手続き」を積極的にはご案内しています。エリア内にP T（プロジェクトチーム）を組成し、ノウハウや進捗状況の共有等、組織的に取組みを推進しています。2023年度に「デジタル手続き」を実施されたお客さまの割合は約88%となり、多くのお客さまに、デジタル活用による手続きをお選びいただいております。

方針2 リスクからお客さまをまもり、事故の際には寄り添いサポートします

1. 事故対応に関する取組み

- ◆ お客さまが万一、事故に遭われた際は、迅速な事故受付、定期的なご連絡、保険金請求に関する手続きのサポート、アフターケア等、適切かつ均質なサービスの提供に努めています。
- ◆ 標準的な対応方法等を社内マニュアルで定め全社員に周知しているほか、社内勉強会やeラーニング等を通じて、社員の事故対応力強化に取り組んでいます。

事故対応に関するお客さまの感謝の声（松山支店）

自動車事故を起こしてしまったとき、毎日不安でいっぱいでしたが、代理店の方に親身に相談に乗っていただき、スムーズに解決できたことで本当に助かりました。保険金支払いをした後に、どのくらい保険料が上がるのかといったことも事前に丁寧に説明いただくなど、契約者に寄り添ったサービスレベルの高さを実感しました。

2. 自然災害時におけるお客さまへのお見舞いコール

- ◆ お客さまが自然災害に見舞われた際は、保険会社と緊密に連携してお客さまを支援しています。
- ◆ 特に、大規模な自然災害が発生した際は、お客さまにいち早く「お見舞いコール」を実施し、被害の状況を確認、事故受付させていただくことで、迅速な保険金のお支払いとお客さまのご不安の解消に努めています。

お見舞いコールの実施（北陸エリア）

令和6年能登半島地震では、正月明けの1月4日から「お見舞いコール」を実施し、被災地域に居住する方々を中心に、被害状況の確認を行いました。被害のあった方はもちろん、被害報告がなかった方にも、ご自宅訪問時に家屋の被害について直接確認する取組みを進めました。地震保険未加入のお客さまには、DMを活用し地震保険のご提案を進め、多くのお客さまから感謝の言葉をいただきました。



＜「お見舞いコール」を実施する北陸エリアの社員＞

3. 防災・減災に向けた取組み

- ◆ お客さまに自然災害等へ備えていただくため、ハザードマップのご提供や、防災に関するアドバイス、それらを踏まえた最適な火災保険のご提案等を展開しています。
- ◆ 個人のお客さまには、お客さまと一緒に防災グッズの準備状況、家具の固定状況、保険の加入状況等を確認させていただき、「防災チェックサービス」に取り組んでいます。

お客さまへの防災に関する情報提供（岡山統括）

8～9月の自然災害が多発する時期に、自動車保険の満期を迎えたすべてのお客さまに、岡山市で発行しているハザードMAPと防災グッズをご提供しながら、自然災害への備えに関する情報等をご提供しています。あわせて、ご加入の火災保険の内容に関する診断、アドバイス等を実施しています。

- ◆ 法人のお客さまには、避難経路や備蓄品等を確認させていただくほか、サイバーセキュリティ対策や事業継続計画（BCP）、事業継続力強化計画の策定等をご案内しています。

法人のお客さまの課題解決に向けた取組み（関西エリア）

法人のお客さまへの情報提供やご支援に関するPT（プロジェクトチーム）を組成、個別のご案内やセミナー等を通じて、事業継続力強化計画の策定等、お客さまの課題解決をご支援しています。取組みを通じて、エリア内の人財育成やお取引の拡大にも繋がっています。

＜「防災チェックシート」のイメージ＞

方針3 お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かします

1. お客様の声（「お客様アンケート」等）の収集

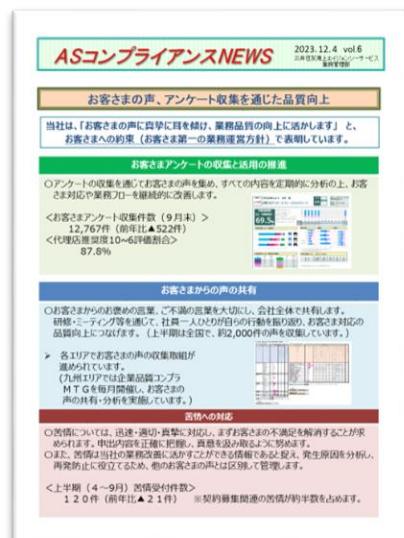
- ◆ お客様の声に広く耳を傾けるため、ご契約時に「お客様アンケート」を積極的に収集しています。
※アンケートは、お客様がスマートフォン等で代理店対応の満足度等を三井住友海上に回答いただくもの。
- ◆ 上記アンケートのほか、当社の社員が直接いただいたお客様の声は、専用システム（三井住友海上が提供する「お客様の声管理システム」）で一元管理し、共有や検証を行っています。
- ◆ お客様のニーズや期待を常に把握し、日常業務の見直しや改善を行っていくため、お客様の声の収集に高い価値観を持って取り組んでいます。
※本方針に関する取組全体の定着度を評価する指標として、「お客様アンケート収集件数」、同アンケートによる「代理店推奨度」、および「お客様数」を採用しています（詳細はP7をご参照ください）。

【お客様の声の受付状況（2023年度累計）】

	アンケート回答	お褒めの声	ご不満の声（苦情）
関連指標	25,964件	4,190件	273件

<お客様アンケート回答：お褒めの声（千葉支店）>

今回、継続手続の連絡から内容の洗出し、書類提出までフォローして下さった女性の方には、心底感謝しております。
商品知識も説明にも揺らぎがなく打てば響く明快な対応と、迷いのない様に感じられる行き届いた返送用書類のご手配は本当にありがたかったです。電話対応も品良く感じ良く、手書きの文字にも几帳面さが表れる達筆。見事という他ありません。
このような素晴らしい人材があつての高評価となりました。どうかこうした方々が疲弊することなく、報われる社会でありますようにと願わずにはおられません。本当にありがとうございました。



<アンケート活用に関する社内ニュース>

2. お客様からの声の共有、業務改善への活用

- ◆ お客様からいただいたアンケート結果（ご回答）は、本社および営業部門で確認のうえ、営業部門の各組織で四半期毎にミーティングを開催し、業務改善やお客様サービスの向上に活用しています。
※当社では7、8月を「企業品質の月」として、支店単位の職場ミーティング等を実施しています。
- ◆ 特に、ご不満の声（苦情）については、迅速・適切にお客様対応を行うことはもとより、社内で共有、ご不満の原因等を振り返り、再発防止や業務品質の向上に活かしています。
- ◆ お客様からいただいた多数のお褒めや感謝の声は、これらの取組みの結果として確認させていただいているほか、当社の社員にとって、大きな励み、働きがいにも繋がっています。

お客様の声の活用事例（九州エリア）

できるだけ多くのお客様から「お声」をいただけるよう、日頃から意識して取り組んでいます。いただいた貴重な声はしっかり分析し、エリア内の全社員に情報共有を行っています。ご不満の声（苦情）については、支店代表者ミーティングで「真因の考察」を行ったうえで改善策を検討し、業務改善に繋げています。

3. お客様からの評価に関する指標（代理店推奨度）

- ◆ お客様アンケートの回答項目の1つである「代理店推奨度」は、お客様が実感されている当社の評価を反映した数値として、本方針に関する取組みの定着度合いを評価する指標としています。
- ◆ 質問項目「仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらっしゃったら、ご契約の「代理店」をどの程度おすすめしたいと思いますか」について、11段階（0～10）で回答いただいています。
- ◆ 2023年度の当社の代理店推奨度（6～10評価の回答割合）は、88.8%となっています。

方針4 法令を遵守し、あらゆる人に誠実、親切、公平、公正に接します

1. コンプライアンス最優先とする内部管理態勢の構築

- ◆ 当社は「三つの防衛線（3ラインディフェンス）」（※）の考え方をもとに、営業部門、本社部門、内部監査部門がそれぞれの役割を果たすことで、コンプライアンスを推進しています。
（※） 3つの組織部門がそれぞれの役割を果たしつつ相互にけん制を行うことで、内部統制やリスク管理等を有効に機能させる仕組み。
- ◆ 営業部門においては、年度初めに策定、半期ごとに検証を行う「コンプライアンス・アクションプログラム」、各組織で四半期ごとに開催する会議体「企業品質コンプライアンスPT」、月次で全組織で実施する「自己点検」を「三本柱」として、内部管理態勢（PDCAサイクル）を構築・強化しています。また、コンプライアンスや業務品質の向上、お客さま情報の管理等に関する全社員受講の必須研修を定期的に実施しているほか、全国の各組織において、独自の研修・勉強会やeラーニング等を実施しています。

コンプライアンス推進に向けた創意工夫（北海道エリア）

コンプライアンスや品質向上に向けた重要事項や、エリア独自の取り組みをまとめたガイドブック「ベストプラクティス教本」を作成しています。日々の朝礼や研修等の様々な機会に活用しており、内容のブラッシュアップも定期的に行っています。

- ◆ 営業部門の全社員が、所属組織（職場）について、コンプライアンスや募集品質等に関する意識や取組レベル（18項目）を自己評価し、そのフィードバック（組織単位の集約結果）をもとに職場単位で改善を図る「コンプライアンス自己評価（意識調査）」を年に1回実施しています。組織内の課題や対策を論議・共有し、各職場で改善を図っています。



＜「コンプライアンス自己評価」に関する課題・対策等の共有＞

2. 保険募集におけるわかりやすい情報提供、商品説明の実施

- ◆ 保険会社から提供される募集文書・各種ツール等を用いて、重要事項説明書に記載の内容のほか、お客さまのリスクや状況、ご意向等を踏まえ、わかりやすく丁寧な情報提供、商品説明を行っています。
- ◆ お客さまに対し当社独自でご説明する事項（お客さまに特定の商品を推奨する理由等）については、当社独自ツール「オープニングシート」により、漏れなくわかりやすく説明することとしています。
- ◆ 特に、高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに対しては、ご対応に関するルールに沿って、より一層丁寧な対応を行っています。



＜当社独自ツール「オープニングシート」＞

高齢のお客さまへの取組み（栃木統括）

高齢のお客さまに募集を行う際は、ご親族の同席、複数回の面談、別の募集人による確認等、お客さまの状況やご意向に応じて、適切・丁寧に対応するようにしています。独自の取組みとして、未継続となったお客さまには「満了レター」を送付し、契約が満了となったことを御礼とあわせ確実にご連絡するようにしています。

3. 社員（募集人）の資質向上に向けた取組み

- ◆ 保険募集を行うために必要となる資格のほか、社員（募集人）のお客さま対応力を向上させるため、「資格費用補助制度」等を通じて、スキルアップに繋がる資格取得を推奨しています。
- ◆ 当社では、一般社団法人 日本損害保険協会が認定する、損害保険に関する資格の最高峰である「損害保険トータルプランナー」の認定取得を推進しています。当社の同資格の認定取得者数は、368名（2024年3月末現在）となっています。

方針5 お客様の挑戦を支え、地域の安心と安全のために取り組みます

1. 地方創成に向けた取り組み

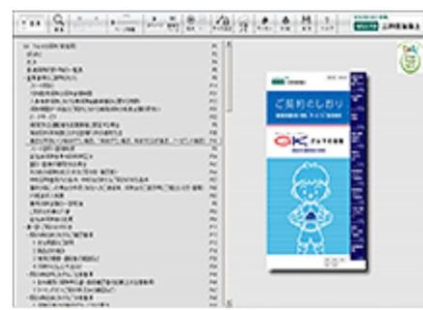
- ◆ 当社は、「お客様の挑戦を支え、地域とともに成長します」を存在意義として掲げています。保険を販売することだけでなく、地域が抱える様々な課題について、地域をよく知る社員が身近な頼りになる存在となるべく、個人や企業の皆さまの多くの挑戦を支え、地域に安心と安全をご提供したいと考えています。
- ◆ このようなことから、各地域において、SDGsを道標とした地方創生活動として、自治体・商工団体等と連携した取り組みを進めています。



＜青森統括むつ支店の取り組み＞
むつ市SDGs認定制度を導入

2. サステナビリティ（環境保全等）に関する取り組み

- ◆ 当社では、サステナビリティ取組みの一環として、デジタル化（お客さま向け通知物の電子化等）を通じて、紙などの資源の使用量を削減し、お客さまとともに、環境負荷の低減に取り組んでいます。
- ◆ 保険契約に関して、お客さまの利便性向上と紙資源の節約による環境負荷低減の観点等から、ペーパーレスによるご契約手続や、保険証券や保険約款の電子化を推奨しています。
- ◆ 当社では、社員が新たに購入した業務使用車両の対象車種がエコカーに該当する場合、「エコ奨励金」を支給することで、エコカーの普及に努めています。



＜eco保険証券（スマ保での表示）＞

＜Web約款＞

3. 社会貢献活動

- ◆ 全国各地で、地域の安心と安全、地方創生、サステナビリティ（環境保全等）に関するセミナーやイベント、ボランティア活動等に積極的に取り組んでいます。

サステナビリティ（環境保全等）に関する取組（新潟統括）

当社は、佐渡市と「脱炭素推進に関する連携協定」を締結し、佐渡島の活性化ならびに多様化する課題解決のため、佐渡市と連携した脱炭素推進取組を推進しています。

取組の一環として、過疎・高齢化による耕作放棄地を防ぐことを目的とした「棚田みらい応援団ボランティア活動」に参加しています。棚田の保全を通じて、良質な米づくり、美しい景観や生態系の維持、地滑り、洪水など自然災害の未然防止、森林の保全等に貢献できるよう、活動しています。



棚田みらい応援団ボランティア活動参加の当社社員
（左から、2番目が井川社員、3番目が鈴木社員）

新潟統括 井川社員、鈴木社員

佐渡市長をはじめ、新潟県職員や地元地域の皆さま、他企業の社員の方々と、一緒に田んぼに入り、様々な交流ができたことは、わたしたちにとって貴重な経験になりました。
今後も佐渡だけでなく、環境保全や地域に貢献できる活動に、積極的に取り組んでまいります。

「お客さまへの約束」に関する業務運営の定着度合いを評価するための指標

- ◆ 当社では、「お客さまへの約束」（お客さま第一の業務運営方針）の定着度合いを評価するための指標を設定しています。当該指標は、本方針に基づく社員の行動、取組全体に関するお客さまの総体的な評価、およびその結果と考えられる、以下の3項目としています。
 - ・「お客さまアンケート」収集件数
 - ・代理店推奨度（「お客さまアンケート」結果：6～10割合）
 - ・お客さま数
- ◆ これらの指標の2023年度末の状況は以下のとおりです。今後も、これら指標に継続的に着目し、本方針に関する取組みの実践、定着を進めてまいります。

1. 取組み全体の定着度合いを評価するための指標（2023年度末の状況）

	お客さまアンケート 収集件数（※1）	代理店推奨度（※2）	お客さま数（※3）
指標の状況	25,964件	88.8%	490,196

- （※1）「お客さまアンケート」の収集により、日常活動についての評価や、お客さまの期待や要望を幅広く収集し、これらの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かすことは、本方針の基本となる取組みと考えられることから、三井住友海上の「お客さまアンケート」の収集件数を、社員の行動に関する指標と位置付けています。
- （※2）「お客さまアンケート」の回答項目の1つである「代理店推奨度」は、質問項目「仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらしたら、ご契約の「代理店」をどの程度おすすめしたいと思いますか」（11段階：0～10）のうち、6～10評価の回答割合を示すものです。本指標は、お客さまが実感されている評価を、より実態に近い形で反映したものと考えることから、お客さまからの評価に関する指標と位置付けています。
- （※3）お客さま数（個人のお客さま、法人のお客さまの合計値）は、本方針に沿った行動・取組みがお客さまから評価され、支持・信頼を積み重ねた結果が現れたものと考えられることから、お客さまからの評価の結果に関する指標と位置付けています。

2. 各方針に関する取組みについて参考とする指標

上記1. の指標のほか、以下の3つの指標を各方針に関する取組みについて着目する指標としています。

方 針	指 標	2023年度末の状況
方針3	お客さまからの「お褒め」等の収集件数	4,190件
方針3	お客さまからの「ご不満」（苦情）の受付件数	273件
方針4	「損害保険トータルプランナー」認定取得者数	368名

3. その他の指標等

上記1. 2. の指標のほか、本方針に関する取組みの推進、定着度合いの評価に際し、社内管理上、以下の指標に着目し、取組みを進めています。

- ・早期更改率（自動車・火災・傷害：4週間前）
 - ・自動車保険に関する指標（ドラレコセット率、レンタカー特約付帯率）
 - ・デジタル手続率
 - ・eco保険証券（電子化証券）選択率
 - ・三井住友海上の「お客さま専用ページ」に関する指標（登録率、ログイン率）
 - ・生命保険に関する指標（継続率、「安心お届け日数」（※））等
- （※）ご契約の申込日から保険会社においてご契約が成立するまでに要した平均日数。

【ご参考（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係）】

- ◆ 当社の「お客さまへの約束」（お客さま第一の業務運営に関する方針）は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、原則）」に照らし作成しています。原則と、当社方針の関係は以下のとおりです。
- ◆ 当社方針につきましては、原則の趣旨・精神を踏まえつつ、今後の環境変化や当社における取組み状況等に応じ、よりよい業務運営を実現するため、定期的に見直しを検討してまいります。

【金融庁が公表する原則と当社方針との関係】

原 則		対応する方針
原則 1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針を策定・公表、取組状況を定期的に公表、方針を定期的に見直します。
原則 2	顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 2、方針 3
原則 3	利益相反の適切な管理	方針 1、方針 4
原則 5	重要な事項の分かりやすい説明	方針 1、方針 4
原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針 1、方針 2、方針 4
原則 7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 3、方針 4、方針 5

※原則 4、原則 5（注 2）および原則 6（注 1～3）につきましては、当社の取引形態上、または該当する投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。なお、原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp>）にてご確認ください。

以 上