

「お客様本位の業務運営方針」 の取組状況(2018年1月～12月)

2019年1月
アリアンツ火災海上保険

目次

- 方針 1. お客様の利益の保護およびお客様第一主義
- 方針 2. お客様の声を反映した経営および業務運営
- 方針 3. 保険商品開発、保険募集、契約管理の適切性確保
- 方針 4. 正確・迅速な保険金等のお支払い
- 方針 5. 適切な利益相反管理態勢
- 方針 6. わかりやすいご説明

方針 1. お客様の利益の保護、および お客様第一主義

取組方針：

- ・お客様のニーズを的確に把握した上でお客様の利益保護及び利便性向上を図ります。
- ・お客様第一主義の業務運営を推進するための態勢を維持するために、これに適した評価制度、従業員研修等、適切な動機づけの枠組みを構築します。
- ・コンプライアンスを徹底し、当社のコード・オブ・コンダクト（行動指針）Code of Conduct等の周知徹底を図り、全従業員に対して研修を実施します。また、その実現のための社内のガバナンスシステムを整備します。

取り組み内容（2018年1月～12月）

- ◆当社に対するお客様の満足度やご意見をお聴きするために、ランダムに抽出したお客様に対してサーベイを実施し、更にそのうちの一定数に対して外部業者を使ったインタビューを実施し詳細なご意見をうかがいました。その結果を分析し、当社が、更にお客様のニーズを満たし、利益を保護し、利便性を提供できる会社になれるように、社内全体で情報共有を行うとともに、改善策を策定し実行しております。
- ◆社員全員参加の全体会議を毎月実施し、お客様を大切にすることの重要性をトピックスとしたり、基本動作の徹底をはかるためのポスターを作成・掲示する等、社員に対するお客様第一主義に関する意識付けを継続して実施しております。
- ◆評価制度の評価項目には、お客様対応（トゥルー・カスタマー・セントリシティ）にかかる事項を設定し、社員に、お客様第一主義の意識を高める工夫をしております。
- ◆コンプライアンスを徹底するため、全社員を対象としてコンプライアンス集合研修を年に2回実施しております。また、経営会議やコンプライアンス委員会にて、コンプライアンス関連事項を随時報告することで情報共有及び相互牽制を実施し、適切な社内ガバナンスシステムを維持しております。

方針2. お客様の声を反映した経営 および業務運営

【取組み】

- ・「お客様の声」として頂戴したご意見やご不満を、真摯に受け止め、適時・適切に対応します。
- ・「お客様の声」の背景・原因の分析、改善策の策定、実施状況の検証を行い、経営および業務運営に活かせるよう取り組みます。

取り組み内容（2018年1月～12月）

- ◆お客様から頂戴したご意見やご不満を、適切に対応し、社内共有するための仕組みを構築し、運用しております。共有された情報は、適宜、経営陣に報告されるとともに、社内コンプライアンス委員会に報告・議論される態勢となっております。
- ◆個々のお客様の声は、各担当部門及びリーガル&コンプライアンス部にて分析されるとともに、担当部門にて再発防止のための改善策が策定されます。
- ◆改善策の実施状況は、適宜、リーガル&コンプライアンス部の確認を得て、コンプライアンス委員会に報告されます。事案の性質上、実施状況の検証が必要とされるものについては、リーガル&コンプライアンス部によるモニタリングを行い、モニタリング結果は、コンプライアンス委員会に報告されます。
- ◆これらの背景・原因の分析、改善策の策定、実施状況の検証の内容が報告又は共有されることで、経営および各々の業務の運営の適正化、改善に役立てております。

方針3. 保険商品開発、保険募集、 契約管理の適切性確保

【取組み】

- ・お客様のニーズにお応えすべく革新的でテーラーメイドのソリューションを提供すべく保険商品・サービスの開発に取り組めます。
- ・お客様を取り巻くリスクやお客様のご意向を把握し、適切な保険募集およびご契約の管理・モニタリングを行います。

取組み内容（2018年1月～12月）

- ◆商品承認委員会にて、保険募集部門や保険金支払い部門等から提出された意見を詳細に検討し、お客様のニーズにお応えできる保険商品の開発に取り組んでいます。また、新商品の発売に際しては、各部門が適切なサービスをお客様に提供すべく、部門間での会議などによる情報交換やルール策定等を実施しております。
- ◆お客様を取り巻くリスクやお客様のご意向を的確に把握するため、お客様との連絡を密にし常にお客様の状況やご意見を把握できる態勢を構築しております。
- ◆適切な保険募集およびご契約の管理・モニタリングを実施すべく、営業部門や契約管理部門による部門内にて相互確認を行い、問題事象が認められた場合には、コンプライアンス委員会に報告しております。コンプライアンス委員会は、報告内容を精査し、状況に応じてモニタリングを実施します。

方針4. 正確・迅速な保険金等のお支払い

取組方針：

- ・保険金等のお支払については、公正な事務処理を行うとともに、正確かつ迅速に対応します。

取り組み内容（2018年1月～12月）

- ◆保険金等のお支払いについては、支払い管理部門において、かならずダブルチェックを行うことで、常に公正かつ正確な事務処理が行われる態勢を構築しています。
- ◆お支払い状況は、内部監査部門による定期的に監査により、事務処理の公正性、正確性、迅速性を確認しております。またその確認結果は、クレーム委員会、経営会議、および取締役会に報告され、社内関係者や経営陣にも適宜共有される仕組みが構築されております。
 - －本年は、2月、5-6月、9月、11月に、支払状況監査を実施しました。

方針5. 適切な利益相反管理態勢

取組方針：

- ・ お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反を適切に管理する態勢を整え、適切に管理します。

取り組み内容（2018年1月～12月）

- ◆ 全ての常勤取締役がメンバーであるコンプライアンス委員会にて、利益相反事例が発生していないことを報告し、メンバー間で共有しております。
 - －コンプライアンス委員会は、1月、3月、5月、7月、9月、11月の隔月で開催されました。なお、コンプライアンス委員会には、常勤取締役全員が委員となっているほか、常勤監査役がオブザーバとして参加しております。
- ◆ コンプライアンス委員会の活動報告は、毎回の定例取締役会において実施されており、その報告の中に、利益相反事例報告も含まれております。
- ◆ 原則、月に2回以上の頻度で開催される経営会議において、役員が実施する重要な取引に関しては報告が行われます。その結果、利益相反に該当するまたはその恐れのある事案に関しては、取締役相互間でのけん制が働くほか、会議に同席しているリーガル&コンプライアンス部による状況確認も実施されております。

方針6. わかりやすいご説明

取組方針：

- ・当社の商品・サービスをお客様に十分ご理解頂けるよう、説明方法等を工夫し、お客様にとって重要な情報を分かりやすくご説明します。

取組み内容（2018年1月～12月）

- ◆当社の商品は、お客様のニーズに応じたオーダーメイドであることから、お客様に提案内容を的確かつ正確に把握いただくよう、募集部門が、お客様との連携を密にして、適切にご説明するよう心がけております。