

# 「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組状況について

2019年度

- 2017年9月に策定・公表いたしました、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、2019年度（2018年12月1日～2019年11月30日）の「取組状況」を公表いたします。
- 前年版からの更新箇所は「青文字」で記載しています。

## 目次

AIG ジャパングループでは、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループを目指すというビジョン（私たちの目指す姿）を掲げています。当社は、お客さまのパートナーとして選ばれることを目指す事業戦略コンセプト「アクティブ・ケア」※を展開し、グローバルなネットワークを有する保険会社グループとしてお客さまにとって最善の利益を追求するために、お客さまの目線に立った取組みの実施を心掛けております。

今後も、より一層お客さまを本位とする保険会社グループとなるべく本方針に沿った業務運営を実現し、必要に応じて当方針・取組内容を定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

※「アクティブ・ケア」とは日本における AIG グループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。「アクティブ・ケア」は、次の3つの要素で構成されています。

- (1) お客さまの目線に立ったシンプルで分かりやすい情報提供
- (2) 万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援
- (3) 先進的なテクノロジー、グローバルで蓄積されたノウハウ、そして国内市場に関する深い知見を活かしたイノベーション

方針 1	お客さまの声を活かした業務運営	… <a href="#">P3</a>
方針 2	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	… <a href="#">P5</a>
方針 3	保険募集における適切な情報提供	… <a href="#">P8</a>
方針 4	迅速かつ適切な事務手続き	… <a href="#">P10</a>
方針 5	適切な利益相反管理	… <a href="#">P12</a>
方針 6	お客さまを本位とする業務運営の浸透	… <a href="#">P13</a>
別紙	「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」・「取組内容」の見直し	… <a href="#">P15</a>

## お客様の声を活かした業務運営

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

### 取組状況

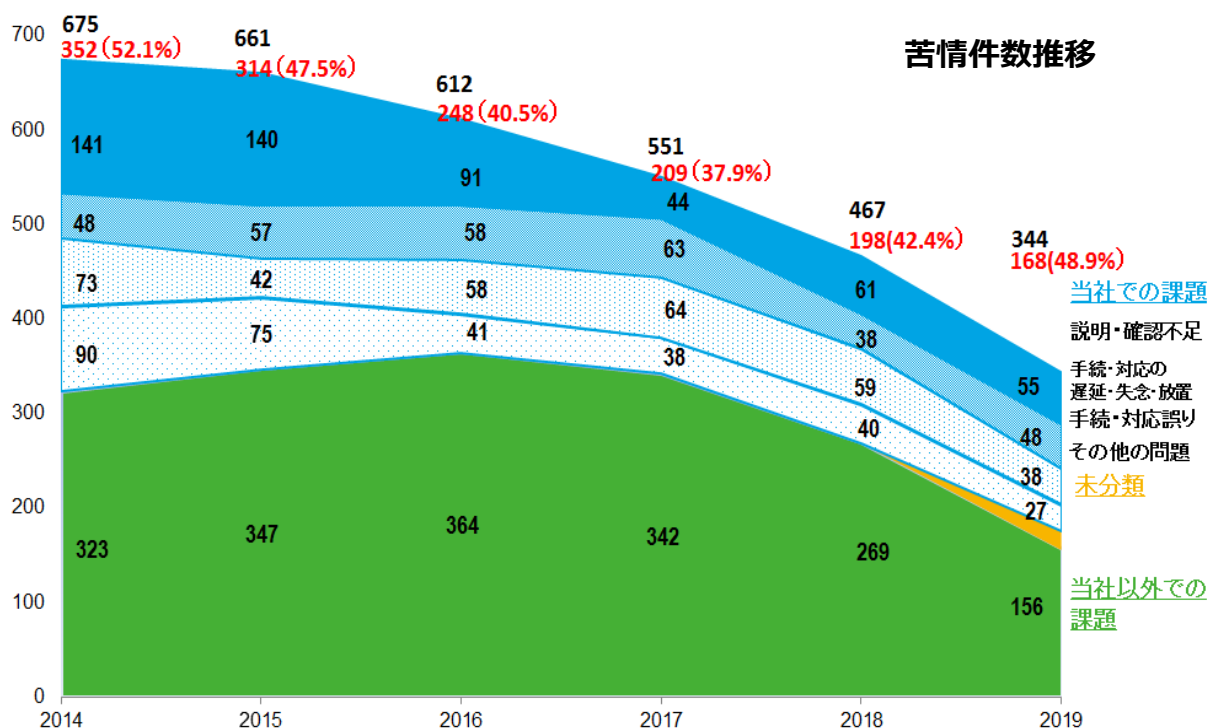
#### (1) お客様の声を経営に活かす仕組み

##### ● お客様アンケートの改定

2019年9月よりお客様アンケートを改定しました。お客様の満足度、NPS（ネットプロモータースコア。お客様のロイヤルティを測る指標）を測ると共に、クロス集計等により改善に向けた原因分析ができるように質問と回答形式を変更しました。また、以前は返信ハガキにて回答いただいていたのですが、WebもしくはFaxにて回答いただける方式に変更し、紙面の制限なくご意見を記入いただけるよう改善しました。

##### ● お客様の声の一元的な管理と改善の態勢

営業拠点または保険会社で受け付けた当社の保険業務等に関するお客様の声を毎月開催するコンプライアンス委員会等で検証し、改善取組を策定、実施しています。2018年12月～2019年11月においては344件（前年同時期467件）のお客様の声が苦情として登録され、当社での課題168件（前年同時期198件）について改善取組、再発防止対応を行いました。



受付けたお客様の声	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
営業拠点または保険会社で受け付けた当社の保険業務等に関するお客様の声	813	675	661	612	551	467	344
受け付けたお客様アンケートの件数	-	1794	1819	2067	1979	2443	-

お客さまの声の区分	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>お褒めの言葉</b>	－	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>121</b>	<b>130</b>	<b>129</b>	－
<b>苦情</b>	<b>813</b>	<b>675</b>	<b>661</b>	<b>612</b>	<b>551</b>	<b>467</b>	<b>344</b>
・ 保険会社受付分	731	512	494	480	466	317	225
・ 当社受付分	82	163	167	132	85	150	119
<b>当社での課題</b>	<b>448</b>	<b>352</b>	<b>314</b>	<b>248</b>	<b>209</b>	<b>198</b>	<b>168</b>
・ 説明・確認不足	183	141	140	91	44	61	55
・ 手続・対応の遅延・失念・放置	96	48	57	58	63	38	48
・ 手続・対応の誤り	87	73	42	58	64	59	38
・ その他の問題	82	90	75	41	38	40	27
<b>未分類（折衝中等のため）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>当社以外での課題</b>	<b>365</b>	<b>323</b>	<b>347</b>	<b>364</b>	<b>342</b>	<b>269</b>	<b>156</b>

※2019年9月のお客さまアンケートの改定により、取得できていないデータを「－」と表示しています。

お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例 1	営業担当の方が、当方の被災時に親切に十分な対応をしてくれ、感謝しております。
事例 2	とにかく担当者の人柄が良いと思います。長い間つき合っていますが確実に信頼に値する人です。
事例 3	どんなことでも気軽に話せます。知識が豊富で信頼できます。親切かつスピーディーに対応してくれ、感謝しています。

## （2）お客さま満足向上への取組み

### ● お客さまの声を活かした自主的な業務改善

お寄せいただいたお客さまの声の集約・分析結果は、業務品質改善・向上のため全営業拠点に共有し、業務品質の改善・向上に繋げています。また、各営業拠点においては、支店別の苦情分析結果や日常のお客さまの声を基に研修やディスカッションを実施し、自主的な業務改善も行っています。

業務品質の改善取組み	
事例 1	募集時のお客さま対応を録音し第三者による評価を行うクオリティ・アセスメントの対象を大幅に拡大し、478名の募集人が取り組みました。個々の募集人の課題に加え、全社的に改善すべき課題を明らかにするための分析を行っています。
事例 2	災害で被災されたお客さまの声を参考に、お客さまの潜在的ニーズに更にきめ細かく対応できる引受業務知識の向上に取り組んでいます。まずはその基礎となる物件評価研修等を実施し、全募集人が参加しました。
事例 3	お客さまからのお問合せ、契約更改業務を集中化し、高品質かつホスピタリティの高いサポートを提供できるよう、2019年10月、富山にお客さまサポートセンターを設立しました。これにより、お客さまの身近にいる担当者がよりコンサルティングに時間を割くことが可能となり、募集の品質を高めることに一層注力しています。

## お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

「アクティブ・ケア」に基づく「お客さまの潜在的ニーズの把握」と「一歩先の心遣い」を追求し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

### 取組状況

#### (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスの提供

##### ● 潜在的なお客さまニーズの把握と対応

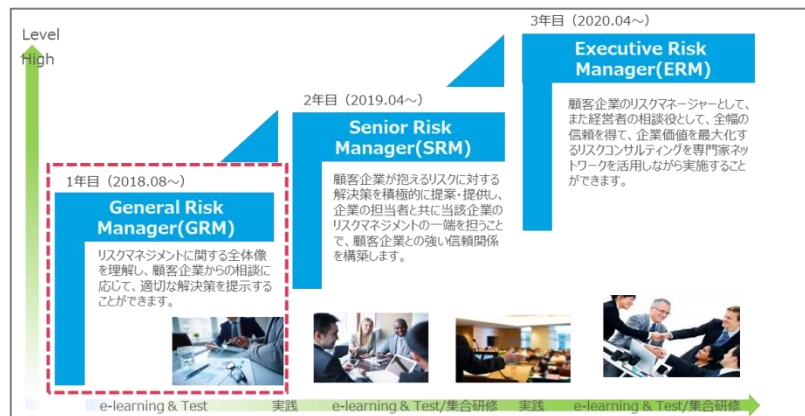
当社では、保険商品販売方針として「推奨販売」を掲げ、生命保険、医療保険では、お客さまの年齢・家族構成などからその意向を推定し、また、推定した内容を提案した後に、再度お客さまの意向をより丁寧に確認、把握することにより、お客さまの潜在的ニーズを把握するように努めています。

#### (2) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み

##### ● 募集人、社員のリスクコンサルティングのスキル強化

2018年8月よりAIG損保が運用を開始した、最短3年、3段階の資格取得により、リスクコンサルティングに関する知識とスキルを体系的、かつ実践的に学ぶ「AIG リスクコンサルティング資格制度」に参画しています。リスクコンサルティングに関する研修や自主的な勉強会を行い、2019年11月現在、当社より158名が1段階目の資格であるGRM(General Risk Manager)に認定されています。

また、AIG損保が提供するAIG リスクコンサルティング・コンピテンシーモデルプログラムへの登録を推進し、137名がプログラムの受講を完了しました。本プログラムは、毎年、「定点観測(セルフチェック)」、「フィードバックを受けてトレーニングプランを策定」、「フォローアップトレーニングを受講」、「日頃の営業活動において実践」といったPDCAサイクルを廻し、リスクコンサルティングスキルやコンピテンシー(再現性のある行動特性やスキル)の現状のレベル(強み・弱み)を把握し、不足するコンピテンシーを高め、高付加価値のリスクマネジメントサービスを提供するための研鑽を図るAIG損保独自のプログラムです。



##### ● リスクコンサルティングを通じた幅広い商品・サービスの提供

個人、企業を取り巻くリスクに対してお客さま視点でのリスクコンサルティングを実施し、多様なお客さまのニーズに合わせた商品・サービスの提供をおこなっています。取扱保険会社としては、損害保険12社、生命保険12社、全24社の取扱いがあり、推奨販売している保険会社の商品では対応できないリスク対策がある場合、もしくはお客さまが希望された場合は、他の取扱保険会社の商品・サービスを提供しています。

● **リスク対策の支援、及び重複や漏れの確認**

お客さまごとに保険管理一覧表を作成することを推奨し、リスク対策の漏れ、重複がないようコンサルティングをすることを推進し、リスクに備えるお手伝いをしています。企業のお客さまには、AIG 損保とも連携して業務フロー等の確認、災害時の図上演習（訓練）なども行っています。



● **「アクティブ・ケア」に関する AIG 損保のサービスの提案**

AIG 損保が提供している各種リスクマネジメントサービス（建物等評価サービス等）をご案内することでお客さまに最適な商品を提案している他、リスク予防に有効な AIG 損保のサービス（「あんぜんmy マップ」、「健康経営」）を支援するサービス、労働安全講習、賠償安全講習、衛生管理簡易診断、事故危機管理コンサルティング、就業規則コンサルティング等の提案を進めています。

**リスク予防に関するサービス事例**



**「あんぜんmy マップ」**

地域や自治体等と連携して通学児童の交通安全教育をサポートするとともに、交通事故を未然に防ぐことを目的として、オンライン地図を提供しています。身近な交通事故多発エリアのほか、自治体が条例化を進める自転車賠償保険加入義務エリアを表示するなど、自治体や PTA 等関連サイトとの連携強化をすることにより、さらに地域の安全啓発に貢献します。



**「健康経営」を支援するサービス**

「健康経営」に取り組む法人のお客さまを対象に、従業員の健康保持に役立つ「ストレスチェック」、「健康経営簡易診断サービス」、「社長のための労務相談ホットライン」等の保険付帯サービスを提供しています。

従業員の健康保持により、職場の生産性の向上、企業イメージの向上、疾病手当などの負担軽減、労災事故や従業員の休職などのリスクマネジメントに貢献し、企業の継続的發展を支援します。

## ● ウェブサイトのリニューアル

リスクコンサルティングの内容や流れを分かりやすくお客さまにお伝えできるよう、2019年7月にウェブサイトを全面リニューアルしました。(http://www.aig.co.jp/apc)



### (3) お客さまの声に基づく募集業務の品質改善

#### ● お客さまの声を把握しやすい環境の整備

必要に応じて「苦情連絡報告書」や「意向把握シート」「提案準備・対応記録シート」の改善、見直しを行うことで内容の充実に努め、お客さまの声をより把握し易い環境を整えています。さらに、これらのシートの記入内容を照合して分析深度を高め、募集品質改善に取り組んでいます。

## 保険募集における適切な情報提供

ご自身のニーズや意向に最も適した保険商品をお客さまに選択していただけるよう、「アクティブ・ケア」に基づき、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。

また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

### 取組状況

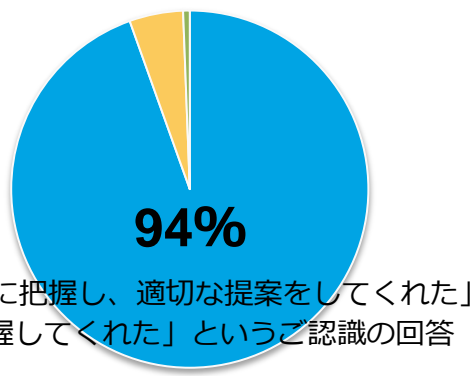
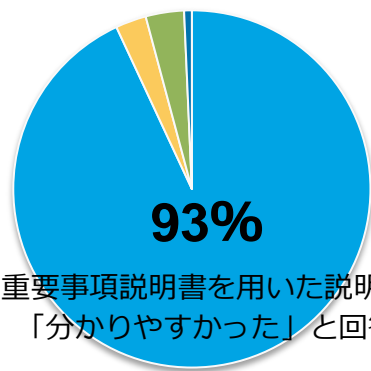
#### (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

##### ● 重要事項の分かりやすいご説明

お客さまに商品を説明する際には、免責事由や不利益部分など重要事項説明書に記載の内容の他、ご加入いただく保険の補償内容やお勧めした理由を丁寧に説明することとしています。

ご契約の前には、申込書の内容がお客さまのご意向に沿ったものになっているかを必ず確認することとし、ご確認いただいた上で申込書にチェックしていただくこととしています。

その結果として、AIG 損保が実施しているインターネットによる「募集品質に関するアンケート調査」にて、2019 年度は当社の募集について 93.1% (前年同時期 84.5%) のお客さまから重要事項説明書を用いた説明が「分かりやすかった」との評価をいただき、実施した意向把握に関して 93.8% (前年同時期 92.8%) のお客さまから「十分に把握し、適切な提案をしてくれた」「把握してくれた」とのご認識をいただきました。残念ながらそのような評価、ご認識をいただけなかったお客さまからのご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



#### (2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮

##### ● ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの適切な対応、書類の整備

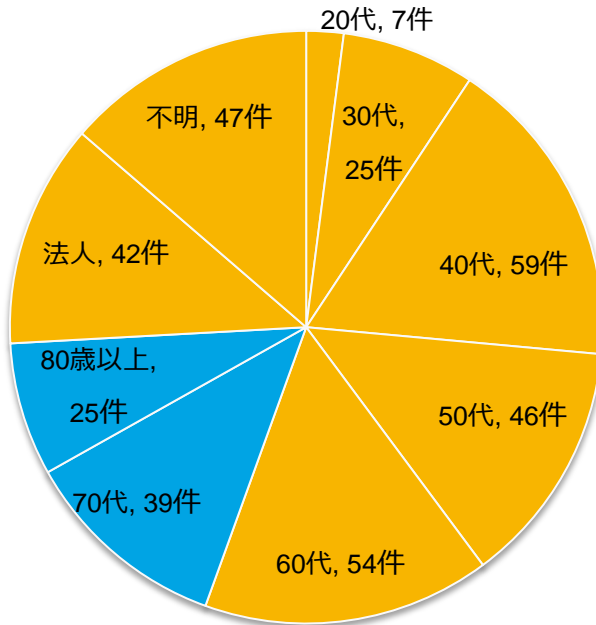
ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応は、各保険会社のルールに則り対応し、記録を残すことで適切な対応に努めています。障がいの種類や程度に応じた来店時のサポート方法を周知し、筆談のための備品を用意しています。判読しやすい色やフォントを採用されたパンフレットおよび重要事項説明書の利用、署名代行ルールの活用を行っています。

いただいた苦情については、内容を検証し、改善取組を策定、実施しています。





## 苦情受付件数の契約者（申立人）年齢分布割合



年齢	割合
20 未満	0.0%
20 代	2.8%
30 代	9.8%
40 代	23.1%
50 代	18.0%
60 代	21.2%
70 代	15.30%
80 以上	9.80%

### ● ご親族の同席、親族登録制度のご案内

ご高齢のお客さまとご親族に安心してご契約いただくための取組みとして、ご契約時のご親族の同席を推奨するとともに、ご親族からのお問合わせに対応するため、「親族登録制度」をご利用いただくようご案内しています。また、全営業拠点にポスターを掲示すると共に、チラシを配布し、この取組みの周知と利用促進を図っています。



## 迅速かつ適切な事務手続き

「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に事務手続きを行います。

その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また保険契約の締結等から保険契約の保全・更改に至る事務プロセス、組織・人材、営業拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な事務手続きを行う態勢を引き続き整備します。

### 取組状況

#### （1）事務手続きの標準化などによる顧客満足度の維持・向上

##### ● 役割に応じたワークスタンダードの徹底と改善

部支店長、クラーク、営業社員、提携代理店のワークスタンダードを作成し、全国共通で標準化された事務手続きを提供しています。ワークスタンダードの内容については、各営業拠点からの実情のヒヤリング、利便性向上のための提案を集約し、適宜改定の検討をしています。

#### （2）迅速かつ適切な事務の遂行

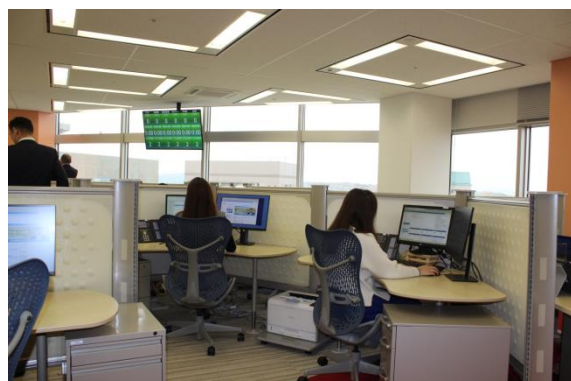
##### ● 事務の研修、点検・評価の実施

各支店の取組事例をイントラ掲示板で全社的に共有し、各営業拠点での研修の励行や全国会議等での研修を実施しています。また、適切な事務の遂行状況を内部監査等で点検・評価することで迅速かつ適切な事務を遂行できるよう努めています。

#### （3）「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供

##### ● お客さまサポートセンターの拡充

標準化された高品質でホスピタリティの高いサポートを提供できるようお客さまのお問合せ、契約更改のオペレーションを見直し、東京に所在するお客さまサポートセンターの拡充に加え、**富山センターの開設を進めました**。富山センターは、**2019年10月にオープニングスタッフ13名の研修を開始し、2019年12月にセンター長を含めた14名で業務を開始しました**。今後、順次拡大してまいります。



#### **(4) 大規模災害に備えた態勢の構築**

- **大規模災害に備えた事業継続態勢の構築**

事業継続計画に基づく業務影響度分析（BIA）、事業継続計画（BCP）を作成し、年 1 回もしくは業務に大幅な変更がある度に見直しをしています。また、本社役職員、営業部支店長、営業社員等を中心に約 60%の社員に iPhone、iPad 等のモバイル端末を支給し、大規模災害等で出社が困難な場合の緊急連絡手段及びリモート勤務体制を整備しています。

- **大規模災害に備えた訓練の実施**

安否確認訓練、シナリオベースの机上訓練をそれぞれ年 2 回、危機管理チーム（IMT）を立ち上げて行っています。また、データセンターの災害復旧（DRP）訓練を年 1 回以上、もしくは大幅なシステム環境やアプリケーションの更新や変更、あるいは業務に大幅な変更がある度に実施し、データのバックアップ態勢も整えています。

- **大規模災害時の支援実行**

大規模自然災害発生時においても、被災地域での受電対応を本社で行うなど機器を活用した現場支援と、必要に応じて被災地域の営業拠点の人員を強化する等、お客さまのお問合せ、事故連絡に対応できる態勢を整えました。

## 適切な利益相反管理

お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めます。

### 取組状況

#### (1) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

- **推奨販売の実施**

保険商品販売方針として「推奨販売」を掲げ、お客さまの属性や保険会社が提供する商品構成等に応じて適切な募集プロセスとなるよう、販売方針の見直しを行いました。その募集プロセスについて、生命保険や医療傷害保険などが該当する第一・第三分野は意向推定型、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などの第二分野は損保型としています。

## お客さまを本位とする業務運営の浸透

本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

### 取組状況

#### (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

##### ● 社員における本方針の理解促進

「アクティブ・ケア」を始めとした各種施策について本方針と一体的に社内浸透させるため、部支店長を対象とした全国会議等において本方針との関連性を説明しています。また、社内イントラネットでのインタビュー記事やベストプラクティスの共有を通じた情宣を行いました。更に、本方針に則った個々の行動を促すため、「四つの約束」という行動指針を社内でも共有しています。マネジメントによるメッセージの配信の他、部支店長同士や全営業拠点内でのディスカッションを展開し、なぜ「四つの約束」が必要か、どのように実践するかなどを社員一人一人が考える機会をつくりました。





**私たちが実践する「四つの約束」**

- 明るい気持ち
- 素直な気持ち
- 前向きな気持ち
- 常に相手の立場に立って考える

社内イントラネットでのインタビュー記事


##### ● 社員の年間目標及び営業拠点の業績評価への本方針の反映


マネジメントから、役職員に向けてお客さま本位の業務運営方針と個々人の取組みについて重要性を伝えるメッセージを発信するとともに、社員の年間目標設定において、全ての目標項目が本方針に則っていることを原則とした上で、「アクティブ・ケア」に関する目標を必ず一つ以上設定するように周知しました。また、営業拠点の業績評価項目にも「お客さま本位の業務運営」に関する各種指標を組み込んでいます。

##### ● 営業拠点における本方針の実現に向けた取組み

本方針に基づき各営業拠点にてディスカッションを行い、前年度の全社取組み事項が各自の営業拠点で網羅できているかチェックリストにて確認すると共に今年度の営業拠点アクションプランを策定しました。アクションプランについては月次で振り返り、営業部門への報告を行っています。また、ベストプラクティスを研修や会議等で共有することでPDCAサイクルを廻しています。上記の結果、各営業拠点による本方針の実現に向けた独自の取組みが以下の事例の通り進められています。

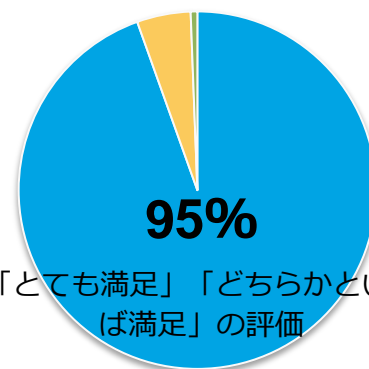
#### 営業拠点における本方針の実現に向けた独自の取組み

事例 1	<p>2019年10月の台風の影響から大規模な河川氾濫に繋がった事例を元にお客さまに自然災害への意識を高めてもらえるよう、募集人への研修を行い、市町村のハザードマップを含む情報提供ファイルを作成し、お客さまにより分かりやすく情報提供を行えるようにしました。</p>	
------	--	--

事例 2	<p>大阪・京都等の観光地において、昨今中国からの観光のお客さまが増えており、製造した有田焼き陶器製品の販売が伸びているという法人のお客さまに対して、日本国内で販売した製品が海外へ持ち出され、日本国外で対人・対物事故が発生した場合にも賠償責任が生じるというリスクについて説明し、対策として AIG 損保事業総合賠償責任保険の「国外流出生産物危険担保特約」を提案し、喜ばれました。「アクティブ・ケア」に基づきお客さまの潜在的ニーズを把握し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供することができました。</p>	
事例 3	<p>自動車保険の契約者で特に高齢者については、大幅に保険料が増加しているため、契約プランの意向確認を余裕を持って十分に行えるよう、自動車保険契約継続時の早期対応を徹底しました。</p>	
事例 4	<p>お客さまから事故連絡があった際は、保険会社の窓口を案内するのではなく当社にてワンストップで事故受付をすることでお客さまの利便性を高めると同時に、迅速に事故内容を登録することで、保険会社が当社の登録情報を通して事故状況を確認しながら、お客さまと円滑な情報連携を出来るようにしました。</p>	
事例 5	<p>お客さま視点に立った「アクティブ・ケア」浸透のワークショップを実施しました。自身の言葉で改めて「アクティブ・ケア」とはどんなものかを語ることで個々の理解を深めました。また、アクションプランを実践し、月次の情報交換会で共有をしました。</p>	

### ● お客さま満足度向上に向けた取組み

AIG 損保が実施しているインターネットによる「募集品質に関するアンケート調査」にて、当社の募集について総合満足度で 94.5%（前年同時期 90.7%）のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。しかしながら、0.6%（前年同時期 3.1%）のお客さまからは「まったく不満足」「どちらかといえば不満足」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さまの目線に立った取組みを実施していきます。



「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価

## （2）保険募集人への教育等

### ● 本方針のコンプライアンスプログラムへの反映

保険募集態勢に関する研修、内部監査における本方針の募集人への浸透状況の確認、営業拠点の自主的な点検とそれに対するコンプライアンス委員会及び本社営業部門によるモニタリング等の実施について、コンプライアンスプログラムに組み込むことで、募集人に対する本方針の理解浸透を図ると共に体制整備における PDCA サイクルを廻しています。今後は全社的にお客さま対応に関するベストプラクティスの情宣についても更に注力してまいります。

### ● 募集品質に関する点検、改善の実施

お客さまの声（苦情）に基づいた改善の他、募集品質の改善を目的として 2019 年は当社提携代理店の募集人 478 名が募集時のお客さま対応を録音し評価を受けるクオリティ・アセスメントを実施しました。個々の募集人の強み弱みを明らかにすることにより各自が募集品質向上に向けて取組を行うとともに、全社的に取り組むべき課題を明らかにするための分析を継続中です。

## 「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」・「取組内容」の見直し

今般、「取組状況」をとりまとめるとともに、「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」および「取組内容」を見直します。変更は下線の箇所となります。

### 変更前

#### 方針 4

#### 迅速かつ適切な事務手続き

「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に事務手続きを行います。

その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また保険契約の締結等から保険契約の保全・更改に至る事務プロセス、組織・人材、営業拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な事務手続きを行う態勢を引き続き整備します。

(1) 事務手続きの標準化などによる顧客満足度の維持・向上  
事務手続きの標準化などを推進し、お客さまの利便性向上に努めます。

(2) 迅速かつ適切な事務の遂行  
迅速かつ適切な事務を遂行するために、継続的に研修を実施して事務能力を高め、定期的に点検・評価も行います。

(3) 「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供  
募集人一人ひとりがお客さまの気持ちに立ち、「アクティブ・ケア」をコンセプトとしたより積極的な行動を目指しています。  
また、事務手続きのミスを未然に防止するための予防策として、蓄積されたデータ・事例を分析・整理して、営業拠点で募集人に対する研修を実施しています。

(4) 大規模災害に備えた態勢の構築  
策定した事業継続計画を定期的に見直すとともに訓練を行って、大規模災害発生時等においても事務手続きが滞ることのないよう、事業継続態勢を整備しています。

### 変更後（2020年1月31日より適用）

#### 方針 4

#### 迅速かつ適切な保険金支払いの支援

「アクティブ・ケア」に基づき、保険会社と連携し効率的かつ適正に保険金が支払われるようお客さまを支援します。  
その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また事故受付から保険金支払に至るプロセス、保険会社との連携、組織・人材、営業拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金請求を支援する態勢を引き続き整備します。

(1) 事故受付手続きの円滑化による顧客満足度の維持・向上  
円滑な事故受付手続きを進めることによって、お客さまの利便性向上に努めます。

また、保険会社との連携により、迅速な保険金請求手続きを支援します。

(2) 適時、迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援

保険金が適時、迅速かつ適切にお支払いされるよう、お客さまに分かりやすく保険金請求手続きの説明を行います。事故が解決するまで、適切に経過報告を行うなどお客さまが安心できるよう支援します。

(3) 大規模災害に備えた態勢の構築

本社、営業拠点及びお客さまサポートセンターにより、大規模災害発生時等においても場所を問わない機動的な事業継続態勢を整備し、お客さまからの事故受付と保険会社との連携により迅速な保険金支払を支援します。

事故受付は複数の拠点を設置することにより、大規模災害発生時においても安定的な受電態勢を確保します。