

お客さま本位の業務運営方針・取組内容

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。

富士火災海上保険株式会社（以下、「当社」という。）は、上記ビジョンを実現するために、より一層お客さまを本位とする保険会社となるべく本方針を制定し、定期的に見直し、取組状況を公表します。

また、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を実施します。

※「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

1. お客さまの声を活かした業務運営

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さま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。

(1) お客さまの声を経営に活かす仕組み

営業拠点・損害サービス拠点、コールセンターや代理店で受けたお客さまの声は、「お客さまの声データベース」に登録し、お客さまの声室を主管部署として一元管理をしています。

お客さまの声については、当該事項にかかる各主管部署が、その原因分析を行い、改善策を策定し、実施することで、業務品質の改善・向上に繋がっています。

「お客さまの声検証委員会」は、お客さまの声に基づく業務改善と業務品質の維持向上を目的として、関係部署に対する改善指示や、改善結果の検証を行い、その結果を定期的に経営会議に報告しています。

(2) お客さま満足向上への取組み

各種お客さまアンケートを実施することで、お客さまの声を広く収集し、お客さまのご不満・ご意見・お褒めの言葉を業務運営に活かすとともに、業務品質の維持・向上を図っています。

苦情の件数、内容等の情報については、定期的にディスクロージャー誌や当社ホームページに掲載し、お客さまの声の管理について透明化を図るとともに、お客さまの声を基にした業務運営や商品・サービス・業務について改善した事例についても同様に公表しています。

2. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

「アクティブ・ケア」に基づく「お客様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様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。

(1) お客様のニーズに基づく商品・サービスの開発・提供

お客様の特性に応じ、顕在化しているお客様ニーズだけでなく、潜在的なお客様ニーズを把握するよう努め、これを反映した商品・サービスを開発・提供します。

(2) お客様のご意向を踏まえた契約

コンサルティングを通じて、お客様のリスクとご意向を把握し、適切な商品を提案します。またあわせて、お客様のリスクの予防・管理・対処にふさわしいサービスを提案します。

(3) お客様の声に基づく商品・サービスの改善

お寄せいただいたお客様の声を踏まえ、継続的な商品・サービスの改善に取り組みます。

3. 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様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、お客様のご理解・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、お客様のご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

(1) お客様のご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

保険募集に際しては、お客様のご意向を的確に把握し、適切な保険商品・プランをパンフレットなどを使用して分かりやすく提案・説明します。

保険契約締結時に必要な情報は「重要事項説明書」を使用して、お客様のご意向にあった最適な保険商品をご選択いただけるよう情報提供に努めます。

また、ご契約の前に、お客様がお申込みいただくこととするご契約内容がご意向に合っているか、誤りがないかについて、お客様と共同して確認します。

(2) お客様に適正な推奨販売をするための取組み

複数の保険会社の保険商品を販売する保険代理店・保険募集人が、お客様に対し、取扱商品の中から特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合には、推奨した商品をどのように選別したのかその理由を説明できる適切な態勢を整備しています。

(3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

ご高齢のお客さまには、商品・サービスのより丁寧な説明を行い、お客さまのご理解の状況やご希望により、親族に同席をいただく等の社内規則を定め、適切な対応に努めています。

また、ご高齢のお客さまと連絡がとれない場合や親族からの問い合わせに対応するため、あらかじめ連絡先をご登録いただく「親族登録制度」をおすすめしています。

障がいのあるお客さまには、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ必要かつ合理的な配慮を提供するよう、社員および募集人に周知徹底しています。

さらに、高齢者や色覚障がい者への配慮としての募集文書へのユニバーサルフォントやカラーユニバーサルデザインの導入、専門家を招いての障がい者理解講座や手話講習の開催など、ダイバーシティの推進にも積極的に取り組んでいます。

(4) 「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

個々のお客さまの特有のリスクに着目して損害を未然に防ぐためのアドバイス（コンサルティングサービス）を提供します。

4. 迅速かつ適切な保険金支払い

「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、効率的かつ適正に保険金を支払います。

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、また事故受付から保険金支払に至る業務プロセス、組織・人材、保険金支払業務拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金支払業務を行う態勢を引き続き整備します。

(1) 保険金請求手続きの簡略化の推進などによる顧客満足度の維持・向上

保険金請求書の簡素化や添付書類の簡略化などを推進し、お客さまの利便性向上に努めます。また、損害調査方法の効率化などによって、より迅速な保険金支払いを実現します。

(2) 適正かつ品質の高い損害サービスの提供

高品質なサービス提供のため、保険商品や保険種類に特化した専門的教育・研修プログラムを導入し、プロフェッショナルの育成を図っています。

適正な損害サービスを提供するため、保険金の支払判断を支援するシステムの導入、システムによる支払可能な保険契約のチェック、事後的なチェック態勢の整備を行っています。

不正請求の調査・鑑定業務・医療調査などの特定業務については、集約のうえ専門的スキルを持つ担当者により正確な業務品質を確保しています。

(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

損害調査や示談交渉などの事故対応においても社員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、事故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・事例を分析してロスプリベンション（事故未然防止提案）サービスに活用しています。

(4) 大規模災害に備えた態勢の構築

保険金請求に必要な書類等を電子化することによって、システムバックアップデータを保持するとともに、大規模災害発生時等においても場所を問わない事業継続態勢を整備し、お客さまへの迅速な保険金支払を行います。

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ています。

5. 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。

(1) 利益相反の可能性のある取引の把握と管理

コンプライアンス統括部を利益相反管理統括部署と指定し、利益相反のおそれのある取引の特定および管理態勢の統括を行なうとともに、次のとおり態勢を整備しています。

- ・管理基本方針の策定と掲示
- ・社内規程、マニュアル（コンプライアンスマニュアル）の策定と周知

(2) 損害サービス部門での取組み

損害保険会社に特有の利益相反のおそれのある取引として、交通事故の当事者双方（加害者・被害者）の示談代行を行わなければならないケースがあり、当社の顧客間の利益が相反することになるため、一方の顧客の利益を不当に侵害することがないように、損害サービス部門では、それぞれ別の担当者を選任する等の対策を講じています。

(3) 資産運用部門での取組み

資産運用に関して、利益相反の可能性のある取引が見込まれる場合は、必ず事前チェックを行っています。

貸付の実行等あるいは株式の購入・売却等を行う際には、事前チェックを実行します。

6. お客さまを本位とする業務運営の浸透

お客さまにとって最も価値のある保険会社となるために、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および代理店・保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

(1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

ビジョン（私たちの目指す姿）の実現に向け、お客さまを本位とする業務運営を浸透するための取組みとして「アクティブ・ケア」を推進するとともに、経営計画においてお客さまの声への対応や損害サービスなど、お客さま本位の業務運営に資する「KPI（重要指標）」を設定しています。

また、マネジメントから役職員に向けたメッセージを発信し、お客さま本位の業務運営についての重要性や社内の取組事例などについて周知しています。

(2) 代理店・保険募集人への教育等

お客さま本位の保険募集を実現するため、代理店・保険募集人に対し、以下の取組みを実施しています。

- ・代理店・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドラインに関する教育・指導
- ・適正な保険募集態勢の整備・維持のための代理店への研修・指導・点検の実施など
- ・代理店・保険募集人が自ら募集品質の向上に取り組むための募集品質の基準を取り入れた認定制度の導入
- ・グローバルな知見に基づく商品・サービスをお客さまに提供するための海外ネットワークを活用した代理店・保険募集人の研修など
- ・「お客さまの声」等の分析を通じた、代理店・保険募集人のお客さまへの対応における改善策の実行促進