

## 2023 年度お客さま本位の業務運営方針※に基づく取組状況

### 取組状況

#### 方針 1 : お客さまへの新たな価値の提供

##### ■ 情報提供の充実

- ・ 公式ウェブサイトからだけでなく、利用者の多い Google Map からのアクセスにも対応できるよう、Google ビジネスプロフィールをリリースし、Google 検索結果による当社拠点情報を整備しました。(2023 年 6 月)
- ・ お客さまが S O M P O グループのサービスであることを認識しやすくなるよう、各社が作成するコミュニケーションツールなどの作成基準を統一しました。
- ・ 「自分らしく、毎日を豊かに、幸せに」をコンセプトに 2019 年 7 月にサービスを開始した会員制ウェブサイト「[S O M P O P a r k](#)」をリニューアルしました。(2023 年 4 月)
- ・ 「S O M P O P a r k」に企業ブランドサイト「[S O M P O J A P A N S T O R I E S](#)」を新設しました。「損保ジャパンという会社、働くひと、損害保険などを楽しく知る」をコンセプトに、企業としての想いやストーリーを楽しく、深く知っていただけるコンテンツを提供しています。(2023 年 6 月)

#### 方針 2 : お客さまの声を活かした品質向上

##### ■ 「お客さまの声」の活用

- ・ 保険金支払部門やコールセンター部門のお客さまの声起点の品質向上の取組みを中心とした「お客さまの声白書 2023」を発行し、社内外に発信しました。
- ・ お客さまの声を当社の品質向上に反映することを目的に、本社関連部署とコールセンター部門がお客さま視点での解決策について定期的に意見交換を実施しています。
- ・ お客さまの声を活かした取組みを公式ウェブサイトや公式 SNS で社外に発信することにより、社内の品質向上に寄与しています。
- ・ 商品・サービスの改善・品質向上を目的に、社員が日常業務を通じてお客さまの声やお客さま視点で気づいたことを社内に提案する各種仕組みの活用を推進しています。

##### ■ 「社外モニター制度」の活用

- ・ お客さまに提供している商品・サービスなどについて、業務改善・品質向上につなげるべく、消費生活相談員などの社外有識者からお客さま視点でさまざまなご意見をいただいています。

#### 方針 3 : 商品・サービスの開発・販売・管理

##### ■ お客さまニーズに基づく商品・サービス等の開発

- ・ 当社の商品・サービスで提供できる価値をわかりやすくお伝えするために、公式 YouTube に「ドラレコ Driving! 『事故受付の裏側』篇」、「『ビジネスマスター・プラス』商品紹介・事故事例編」の動画を公開しました。
- ・ お客さまが好きなタイミングで保険の申し込みや保険金請求ができる「PayPay ほけん」ミニアプリへの保険提供開始後、累計加入件数は伸長しています。
- ・ 商品購入時に加入できる動産総合保険あんしん修理（家具）の提供を開始しました。(2023 年 9 月)
- ・ カーボンニュートラルの実現に貢献するため、EV ユーザーサポート・プラットフォーム「EV-One」によるサービスをパートナー事業者と協力して提供しました。(2023 年 2 月)  
トラブル対応や整備・修理、充電関連のサービスを提供し、安心して EV を利用できる環境を提供しています。
- ・ 企業向け火災保険において「残存物の再利用・再資源化に関する特約」を導入しました。当社が被災残存物の価値評価とリサイクル・リユースの機会拡大に関与することで、被災時のお客さま負担の軽減と環境への配慮に貢献しています。(2023 年 10 月)
- ・ 安全運転診断ができるスマートフォンアプリ「[S O M P O D r i v e](#)」の提供を開始しました。(2023 年 4 月)  
診断結果に基づいて保険料割引を受けられる「安全運転割引」の提供を再開しました。(2023 年 5 月)

- ・ キャッシュレスによる保険料支払を希望されるお客さまのニーズに対応するため、商品横断で利用できる新たな請求書払機能（汎用請求書）を開発しました。（2023年9月）

#### 方針4：保険金のお支払い業務の品質向上

##### ■スムーズな保険金お支払い手続き

- ・ 広域災害時における建物の損害について、お客さま自身が損害箇所の撮影を行い、画像を元に調査を行う「[SOMP O たてもスマート見積](#)」を導入しました。
- ・ 事故の担当者が直接把握できていないお客さまのニーズを早期に確認することで、担当者が描く事案解決シナリオとお客さまの期待とのギャップを解消することを目的としたアンケートツールをリリースしました。
- ・ 保険を使用した場合の保険料のシミュレーションなど、音声や文字だけではわかりにくい説明をお客さまにわかりやすい動画でご案内できるツールをリリースしました。
- ・ 事案担当者のお客さま対応の時間創出のため、郵便集中受領拠点を設立しました。

##### ■迅速な災害対応体制の構築によるお客さまのご不安の解消

- ・ 2023年度に発生した災害の規模や状況に応じて「損害調査担当者の現地応援」「被災地域以外のバックアップ（分散対応）による迅速な支払体制」など、発災前の事前準備から発災後の対応までのお客さま対応体制を速やかに構築しました。

#### 方針5：利益相反の適切な管理

##### ■管理態勢の構築

- ・ 利益相反の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定めています。  
また、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。

#### 方針6：企業としての社会的責任を果たす取組み

##### ■石炭火力発電所等に関する保険引受および投融資方針の改定（2022年6月～）

- ・ 石炭火力発電所および炭鉱開発、オイルサンドと北極野生生物国家保護区での石油・ガス採掘プロジェクトでの新規保険引受を見送りしています。

##### ■災害時の企業の事業継続に向けて京都大学と災害リスクファイナンス産学共同研究部門を設立しました。（2023年6月）

##### ■産業技術総合研究所と蓄電池リスクに関する共同研究を開始しました。

##### ■サステナビリティの取組み

- ・ 将来を担う子どもたち（およびその保護者）を対象に防災について学び・体験する場を提供する「[防災ジャパンプロジェクト](#)」の全国普及を促進しています。
- ・ 「防災ジャパンプロジェクト」の新コンテンツとして [SOMP O 流「逃げ地図」づくり](#) ワークショップを本格展開しました。
- ・ 保険金サービス部門の社員の気づきを起点とした事故防止・損害削減の知恵を凝縮した防災減災ちらしをリリースしました。（2023年9月）

##### ■ESG エンゲージメントの取組み

- ・ 当社社員向けの勉強会を開催しました。（2023年12月）
- ・ GHG 排出量トップ20社を含む政策株保有先企業へのエンゲージメントを開始しました。（2023年12月）
- ・ ESG アンケート結果報告やセミナーを開催しました。（2024年2月）

## 方針 7 : お客さま本位の業務運営の定着

### ■ 社員の意識醸成および人材育成

- ・ 2022 年度から実施している「7 つのチカラ（情報探索力・問題発見力・課題設定力・企画想像力・業務遂行力・組織開発力・人材育成力）」をベースとした育成体系を再構築しました。

### ■ 保険代理店等の品質向上

- ・ 保険代理店の品質レベルのステップアップを後押しするツールとして、品質レベルを判定する項目と判定の根拠となるチェック項目で構成されている「品質チャレンジシート」を提供しています。
- ・ 保険代理店自身が指標やお客さまアンケート結果を管理・確認できるツール「SOMPO Report」を提供しています。

※「お客さま本位の業務運営方針」は 2024 年 6 月 19 日付で改定しました。

2023 年度の実績は、改定前のお客さま本位の業務運営方針に基づくものです。改定前の方針については以下のとおりです。

## お客さま本位の業務運営方針

### 方針 1 : お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまとのあらゆる接点において期待を超える価値の提供に努めてまいります。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで損害保険会社の社会的使命を果たし続けてまいります。

### 方針 2 : お客さまの声を活かした品質向上

当社は、保険金お支払い部門やコールセンターなどに寄せられたお客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、それらの声をもとに、あらゆる部門がお客さま視点で自らの業務を捉え直し、改善を続けることにより、事業活動の品質向上につなげてまいります。

### 方針 3 : 商品・サービスの開発・販売・管理

#### （1）お客さまニーズに対応した商品・サービスの開発

当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する商品・サービス、お客さまのニーズに即した手続き方法、事故・災害による被害を防止・軽減するソリューションを開発し、それらがお客さまのニーズ・リスクにどのように対応しているかを分かりやすくご案内するよう努めてまいります。

#### （2）重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

#### （3）お客さまに最適な商品・サービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまのご意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。また、販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

### 方針 4 : 保険金のお支払い業務の品質向上

当社は、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取り組みを行うことで、ご満足いただける説明と真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

### 方針 5 : 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれ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、適切に管理する態勢を構築してまいります。

**方針 6 : 企業としての社会的責任を果たす取組み**

企業としての社会的責任を果たすべく、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた社会的課題の解決に資する取組みを行ってまいります。

**方針 7 : お客さま本位の業務運営の定着**

当社は、すべての社員および商品の販売を行う保険代理店等に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります