

## 方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

### お客さまを想う「SCクレド」の実践

#### クレドマイスター制度

当社では一人ひとりのお客さまに接する保険金支払い部門の職員の「心のあり方」「行動のあり方」を明確にした行動指針を「SCクレド」としてまとめており、毎年、徹底したお客さま志向による最高品質のサービス提供ができる人材を「クレドマイスター」として認定しています。2022年3月末時点の認定数は延べ4,189名（前年度より737人増）となっており、クレドマイスターの対応スキルを社内で共有することで、全社的にお客さま対応の向上に継続的に取り組んでいます。

#### クレドマイスター認定社員の声

お客さまにとって非日常である「事故」は、お一人おひとりに合わせたオーダーメイドの対応が理想です。私たちはお客さまの言葉を受け止め、真意を読み取り、最善の対応ができるよう日々研鑽していく必要があります。また、私たちがチームで助け合って対応することで、より多くのお客さまに向き合うことができます。「SCクレド」はお客さまはもちろん、保険代理店やともに働く仲間など全ての人に対する心構えにも通じます。クレドマイスターに認定されることは誇りですが、その名に恥じないよう『すべてはお客さまのために』これからも真心を込めた言動を心掛けていきたいと思えます。



クレドマイスター最多回数（累積7回）認定者  
中国保険金サービス第二部 倉敷保険金サービス課 平松 綾

### 事故発生時のご不安のいち早い解決

#### 次世代ロードサービスシステムの開発

近年のデジタル化の加速により、自動車業界においてもコネクティッドカー※やスマートフォン等のデジタルデバイスを接点とした顧客体験の向上が求められています。当社と株式会社プライムアシスタンスは、万が一の事故の際に優れたロードサービスの提供を実現すべく、2021年10月から次世代ロードサービスシステムの実証実験をスタートしました。手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは損害保険業界初めての導入となります。

※コネクティッドカーとは、ICT端末としての機能を有する車両のことをいいます。センサーにより取得した車両の状態や周辺の状況を送信し、送られた情報を収集、分析することができます。

#### 〈画面イメージ〉



## 方針 5 利益相反の適切な管理

### 利益相反の適切な管理態勢の構築

当社は、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、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。