

2011年11月24日

各 位

日本興亜損害保険株式会社

## 業務改善計画の実施状況について

日本興亜損害保険株式会社（取締役社長 二宮 雅也）は、2009年11月24日付で策定した業務改善計画の実施状況（第4回）を金融庁に本日報告いたしました。

弊社は、この業務改善計画の着実な遂行を通じて、迅速かつ適時・適切な保険金支払に向けた保険金支払管理態勢の一層の強化に取り組んでまいります。

## 業務改善計画の遂行に向けた取り組みの全体像

弊社では「お客様にとって何がベストか」を役職員1人1人が考えて、全社を挙げて迅速かつ適時・適切な保険金をお支払いするために「損調業務品質向上運動(QOS)」を展開、継続しています。

保険金の支払遅延等を根絶するために、迅速な支払に向けた未払事案の管理態勢を強化し、新たな仕組み（マニュアル等の整備を含む）やシステムを導入するとともに、保険金支払部門の担当者の教育を継続していくことで、保険金の迅速な支払に向けた意識やスキルのレベルアップを図っています。

さらに、内部監査等で未払事案の管理状況をモニタリングするとともに、万一、不十分な点があれば、更なる対応策を実施し、迅速な保険金の支払態勢の強化に向けてPDCAサイクルを繰り返してまいります。今後もこうした改善策を経営陣自らが責任をもって適切に推進してまいります。

### 業務改善計画の概要

- 迅速な保険金支払に向けた保険金支払管理態勢の構築
  - ◇ 経営陣の意識改革 ◇ 「損調業務品質向上運動(QOS)」の展開 ◇ 「保険金支払管理規程」の改正
  - ◇ 迅速な保険金支払に向けた保険金支払管理態勢の経営によるチェック 等
- 未払事案管理態勢の整備
  - ◇ 損害サービスセンター（以下「損害SC」）における未払事案打ち合わせ方法の見直し
  - ◇ 未払事案打ち合わせの実効性向上に向けたツールの作成と使用 ◇ 損害SCの要員間の業務分担の見直し
  - ◇ QOSオフィサーの設置 ◇ 損害SC事務の効率化の推進 ◇ 本社による支援 ◇ 損害調査システムの改定 等
- 保険金支払手続きに係る規程・マニュアル等の見直し、整備後の業務の確実な実施
  - ◇ 事務処理別「標準所要日数」の設定 ◇ 「各種調査の適切な実施タイミング」の策定
  - ◇ 「交渉経緯入カールール」の策定 ◇ 「お伺いコール」のルール策定
  - ◇ 迅速な保険金支払推進のための管理指標の追加 ◇ マニュアルの新設・改定 ◇ 未払事案一斉点検の実施
  - ◇ 定例業務自主点検による検証 ◇ 業務監査部、保険金支払管理部による検証 等
- 各種教育、研修の実施
  - ◇ Web研修の実施 ◇ 全店統一コンプライアンス・ミーティングの実施 ◇ 経営陣によるメッセージ
  - ◇ 人身傷害保険事務処理適正化の教育 ◇ 車両保険における損害評価ルールの明確化
  - ◇ 年次集合研修へのQOSカリキュラムの導入 ◇ 迅速な保険金支払に向けた「社員意識調査」の実施
  - ◇ お客様アンケートの改訂 ◇ お客様の声（苦情）の分析 ◇ 「損調チャレンジ月間」の項目見直し 等

### ～ 主な取り組み ～

#### 【2009年度】

- [10月] 「損調業務品質向上運動(QOS)」開始（標準所要日数、お伺いコールなど）／本社業務支援チームによる損害SCへの指導開始／未払事案一斉点検の実施〔自動車〕／Web研修の実施
- [11月] 全店統一コンプライアンス・ミーティングの開催／損害SCの要員間の業務分担の見直し開始〔自動車〕
- [12月] QOSマニュアルの策定／未払事案一斉点検の実施〔火災新種・マリン種目〕／損害SC事務の効率化の推進開始／損害調査システムの機能アップの開始／車両保険の損害評価ルールの明確化〔自動車〕／人身傷害保険事務処理適正化に関する集合研修実施〔自動車〕
- [1月] 未払事案一斉点検〔自動車〕の実施
- [2月] 人身傷害保険事務処理適正化に関する研修実施〔自動車〕
- [3月] お客様アンケートの改訂／QOSマニュアルの改訂

#### 【2010年度】

- [4月] QOSオフィサーの設置／定例業務自主点検項目の見直し／迅速な保険金支払に向けた「社員意識調査」の実施／人身傷害保険事務処理適正化に関する集合研修実施〔自動車〕／未払事案一斉点検の実施
- [5月] 改訂されたお客様アンケートの集約開始〔自動車〕
- [6月] 追加管理指標の抽出開始／人身傷害保険事務処理適正化に関する集合研修実施〔自動車〕／損調チャレンジ月間の実施
- [7月] QOSマニュアルの改訂
- [8月] QOSオフィサーの増員
- [9月] 損害調査システムの機能アップ〔自動車〕
- [10月] 未払事案一斉点検の実施
- [11月] 損調チャレンジ月間の実施／迅速な保険金支払に向けた「社員意識調査（第2回）」の実施
- [3月] 損害調査システムの機能アップ〔自動車〕（「標準所要日数」に関する警告表示機能の新設）

#### 【2011年度】

- [7月] QOSマニュアルの改訂／迅速な保険金支払に向けた「社員意識調査（第3回）」の実施／未払事案一斉点検の実施
- [11月] 損調チャレンジ月間の実施

下線部が前回報告（2011年5月24日）以降の主な取り組みです。取り組みの概要は別紙を参照下さい。

## 主な取り組みの概要

### 1. QOS マニュアルの改訂

自動車保険、火災新種保険、マリン種目保険における改善策を2009年12月に「QOS マニュアル」として取りまとめ、保険金支払部門の全社員へ配付し、理解の促進を図っており、その後のツールやルールの改訂時には、その内容を盛り込み、「QOS マニュアル」を改訂しています。2011年7月には、未払事案打ち合わせを行うための「専用チェックシート」の一部改訂等に伴うマニュアル改訂を実施しました。

### 2. 迅速な保険金支払に向けた「社員意識調査（第3回）」の実施

迅速な保険金支払の意識が浸透し、その意識に基づいて行動出来ているかなどを検証するため、イントラネット上で無記名の社員意識調査を年2回実施することとし、第3回を2011年7月に実施しました。その検証結果は教育・研修の改善に活用していきます。

### 3. 未払事案一斉点検の実施

自動車保険、火災新種保険、マリン種目保険で2011年6～7月に、お客様との連絡が途絶えている事案や支払手続遅延等が発生している事案が無いかの一斉点検を実施しました。今後も一斉点検を継続して実施し、点検時に報告された事例やその発生原因を社内で共有し、再発防止に繋げていきます。

### 4. 損調チャレンジ月間の実施

2011年11～12月にチャレンジ項目を事務処理促進項目に絞り込んだ損調チャレンジ月間\*を実施し、迅速な保険金支払に向けて取り組んでいます。

#### ※損調チャレンジ月間

適正事務と適正支払を推進するために、チャレンジ項目を掲げ、項目毎に達成すべき目標数値を設定し、目標の達成度合いを競い合うものです。

以上