

# **お客様本位の業務運営方針**

2017年9月

日立キャピタル損害保険株式会社

当社は、日立キャピタルグループの一員として、社会とお客様から求められる価値の創造を通して、より豊かな社会づくりに貢献する社会価値創造企業となることをめざしております。常にお客様が必要としているものを追求し、自らがお客様の立場に立って考え、行動していく、「お客様本位の業務運営」実現のため、本方針を定めます。

## **① お客様の声を経営に活かす取組み**

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応するとともに、当社事業活動の改善・向上に積極的に活かしてまいります。

## **② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供**

当社は、「お客様の声」を十分に分析し、お客様が真に求める保険商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様から選ばれる保険会社をめざしてまいります。

## **③ 保険金お支払い業務の品質向上**

当社は、適時・適切な保険金等のお支払いを行うことが損害保険会社の基本的な役割であり、かつ最も重要な業務であることを認識し、保険金お支払い業務の適切性検証を通じ、お客様への保険金のお支払い業務の品質の一層の向上に努めてまいります。

## **④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供**

当社は、お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況およびご購入目的を総合的に勘案し、お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただけるよう、重要な情報についてお客様の立場に立った分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。

## **⑤ 利益相反の適切な管理**

当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引によってお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の有無を定期的に確認する等の適切な管理を行ってまいります。

## **⑥ お客様起点の業務運営の浸透・定着**

当社は、社員全員が常にお客様起点の行動を実践していくことを企業文化として浸透させ、その行動の定着を推進してまいります。

以 上

## **【別紙】お客様本位の業務運営方針に基づく具体的取組み**

### **① お客様の声を経営に活かす取組み**

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応するとともに、当社事業活動の改善・向上に積極的に活かしてまいります。

#### **主な取組み**

##### **■「お客様の声」に対する迅速かつ的確な対応**

当社に寄せられた「お客様の声」に対して、迅速かつ的確な対応を行うため、専門の部署（お客様相談室）を設置しております。

##### **■「お客様の声」の内容分析と業務改善方策の検討**

「お客様の声」は、全件、「お客様の声カード」として記録・データベース化した上で、内容分析、業務改善方策の検討などを行い、役員・関連部署で共有しております。

### **② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供**

当社は、「お客様の声」を十分に分析し、お客様が真に求める保険商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様から選ばれる保険会社をめざしてまいります。

#### **主な取組み**

##### **<商品>**

##### **■安心をお届けする商品の開発**

当社は「長期障害所得補償保険」（以下「LTD」といいます。）を主力商品として、企業経営者ならびに従業員の皆様に安心をお届けする商品を開発・提供しております。

##### **■「健康経営」を総合的にサポートするサービスの開発**

2015年12月の労働安全衛生法の改正、さらには2016年12月のがん対策基本法の改正などにもとない、企業が従業員の皆様の健康に配慮することによって会社の生産性向上をめざす「健康経営」がより重視されてきております。このため、当社では、休職補償を保険商品としてご提供するだけでなく、休職の予防から復職、雇用の継続までを総合的にサポートするサービスの開発にも取り組んでおります。

### ■お客様のニーズにあったプランの提案

ご契約をいただくにあたっては、お客様のニーズや人事制度等にあったプランを設計・提案しております。また、営業部門と保険金お支払い部門が連携し、それぞれのご契約における実際の保険金のお支払い事例を踏まえ、お客様に最適なプランを設計・提案する取り組みを行っております。

### ■事業活動に伴う損害に備える保険の提供

事業活動に伴う損害に備える保険として「取引信用保険」や「約定履行費用保険」などを商品ラインナップに加えております。これらの商品をお届けすることにより、企業のお客様の事業活動にともなうリスクの軽減、バランスシートのスリム化や資産効率の向上といった財務改善などのお役に立てるよう取り組んでおります。

### <サービス>

当社では、以下のとおり、主力商品の1つであるLTDの補償内容と関わり深いサービスを提供しており、保険金のお支払い以外の面でもお役に立てるよう努めております。

### ■メンタルヘルスセミナー支援サービス

メンタルヘルスの専門家が講師となり、お客様ごとのニーズに応じたオリジナルのセミナーを開催しております。

### ■日常生活なんでも相談ホットラインサービス

健康・医療に関する相談や日常生活における悩み事等に関するご相談のホットラインサービス（24時間無料電話相談）を提供しております。

### ■無料面談カウンセリング

経験豊富なカウンセラーの無料面談カウンセリングを提供しております。

### ■メディカルヘルプ・ホットラインサービス

看護師の資格を持つ専門スタッフが電話による身体の健康・医療に関する相談や、医療機関のご紹介を行っております。

### ③ 保険金お支払い業務の品質向上

当社は、適時・適切な保険金等のお支払いを行うことが損害保険会社の基本的な役割であり、かつ最も重要な業務であることを認識し、保険金お支払い業務の適切性検証を通じ、お客様への保険金のお支払い業務の品質の一層の向上に努めてまいります。

#### 主な取組み

##### ■ 保険金お支払い業務の第三者的な視点による検証

保険金お支払い部門以外の部門が事後モニタリング等を定期的を実施することにより、保険金お支払い業務の適切性や品質の維持・向上を図っております。

##### ■ 保険金サービスに関するアンケートの実施

保険金をお支払いしたお客様へ保険金サービスに関するアンケートを実施し、いただいたご意見等を日々の保険金お支払い業務に反映することで、より多くのお客様にご満足いただける保険金サービスをめざしております。

### ④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況およびご購入目的を総合的に勘案し、お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただけるよう、重要な情報についてお客様の立場に立った分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。

#### 主な取組み

##### ■ 重要事項等のご説明

当社は、お客様に保険契約をお申込みいただく際に、ご契約内容に関する重要な事項を「重要事項説明書」等によりご説明するとともに、お客様がどのような補償内容を望まれているか、お客様のご意向を把握するよう努めております。

##### ■ 分かりやすいパンフレット等の提供

募集ツール（ご契約のしおり、パンフレット等）は、専門用語を避け、例示や補足説明を記載し、より分かりやすく情報を提供するよう努めております。

##### ■ ご意向の確認

当社は、把握したお客様のご意向を踏まえ、締結する保険契約の「補償内容、保険金額、保険期間、保険料、保険料のお支払い方法」等がお客様のご意向に沿った内容であることを「ご契約内容確認シート」によりご確認いただいております。また、保険期間が1年を

超えるお客様につきましては、毎年「ご契約内容のお知らせ」をお送りし、ご契約内容の確認・見直しに役立てていただいております。

## ⑤ 利益相反の適切な管理

当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引によってお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の有無を定期的に確認する等の適切な管理を行ってまいります。

### 主な取組み

#### ■利益相反の管理体制整備

利益相反管理方針（※）を定め、会社として管理する体制を整えております。

\* 当社の「利益相反管理方針」については、[こちら](#)をご覧ください。

## ⑥ お客様起点の業務運営の浸透・定着

当社は、社員全員が、常にお客様起点の行動を実践していくことを企業文化として浸透させ、その行動の定着を推進してまいります。

### 主な取組み

#### ■行動指針

日立キャピタルグループは、全社員で共有するコアバリューを『行動指針』として制定しています。 その中のひとつとして「お客様起点：常にお客様が必要としているものを追求し、自らがお客様の立場に立って考え、行動し、お客様から必要とされる企業になること」を定め、お客様本位の業務運営を企業文化として浸透・定着させております。

#### ■社員の評価

社員の評価項目のひとつとして、「基本行動への取り組み」を掲げ、「お客様から信頼される確かな品質を絶えず追求する行動」を高く評価し、その推進を図っております。

以 上