

## お客さま本位の業務運営の定着度を測る指標の設定について

アリアンツ生命保険株式会社は、「お客さま本位」の生命保険事業をより一層徹底していくため、「お客さま本位の業務運営基本方針への取組み」を2017年6月に公表しております。

今般、この1年間の取組みを踏まえ、受電率（入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合）を「お客さま本位」の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標として定め、管理することといたしました。

今後も、「お客さまの声」を経営やサービス改善に活かす取組み等、当社の全業務分野におきまして、更なる「お客さま本位」の業務運営を推進してまいります。

## お客さま本位の業務運営基本方針とその取組み

### 1. お客さま本位の業務運営

お客さまとの契約のお約束を確実にお守りし、お客さまに最適なサービスをお届けすべく、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めます。

#### 【具体的な取組み内容】

- ・当社は、全保険商品の新規取扱を休止し、既契約の維持・保全に注力しており、お客さまが満期を迎えたとき、保険金等を受け取るなどの手続きを行うようになったとき、等に、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるようにサービスをご提供するよう努めています。
- ・お客さまからのお問い合わせ、お申し出には、速やかに対応し、苦情に対しては特に迅速に対応するよう努めています。
- ・お客さまからのお問い合わせを確実にお受けできるよう取組んでおり、お客さまおよび代理店からの電話のつながりやすさを示す受電率（入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合）をお客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標とします。
- ・定期的な教育・研修等を通じてお客さま本位の行動の推進に努めています。

### 2. お客さまへの分かりやすい情報の提供

あらゆるお客さまにストレスなく快適にサービスをご利用いただけるよう、わかりやすい情報の提供に努めます。

#### 【具体的な取組み内容】

- ・お客さまの声などを通じて多様なお客さまニーズを十分に把握し、多様なニーズに対応する良質な商品、サービスの提供に努めています。
- ・ご高齢のお客さまに対しては、説明の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明を行うよう努めています。
- ・お客さまにお渡しする書面については、お客さまの立場に立ち簡素で分かりやすいものとなるよう努めています。
- ・現在、市場リスクを有する投資性商品を含め、全保険商品の新規取扱を休止しております。今後、市場リスクを有する投資性商品を販売する場合は、お客さまの投資判断に影響する重要な情報として、お客さまにご負担いただく費用の開示に対応してまいります。

- ・ 確実な保険金・給付金等の支払いの取組をいっそう強化し、さらには高齢化した契約者に対してのアフターフォローの充実を図るため、家族登録サービスを導入し、順次案内を行っています。

### 3. 保険金・年金等のお支払等

保険金・年金等のお支払等にあたって、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行うよう努めます。

#### 【具体的な取組み内容】

- ・ お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを正確かつ速やかに行うよう努めています。
- ・ コールセンターと事務部門が一体となって、正確かつ迅速なお手続きを行うことができるよう努めています。
- ・ お客さまのお申し出があった場合には、ご要望に応じたお手続きを迅速に完了するよう努めています。
- ・ お客さまが確実かつ簡便に必要な手続きを行っていただけるよう、お手続きに必要な書類は可能な限り少なくするとともに、お客さまが記入しやすく、取り寄せやすいものとなるよう努めています。
- ・ 請求を受けてからお手続きの完了または支払までに時間がかかる場合には、適宜進捗状況等についてお客さまにご説明しています。
- ・ 支払結果は社内で十分に点検・検証し、追加で支払可能な保険金・給付金がある場合等には、お客さまへの案内等を速やかに行うよう努めています。
- ・ ご契約期間中、四半期に1度、当社から全てのお客さまに四半期報等により、ご加入後もお客さまに定期的かつ継続的に必要な情報をご提供しています。また、各商品のユニット価格や、月次の特別勘定運用報告書などをはじめとする各種運用状況を当社ホームページにてご確認いただけるよう提供しております。
- ・ 新契約販売開始して10年経過したことから、満期を迎えるお客さまが増えており、確実な満期対応ができるよう、体制を整えるとともに、円滑な手続きに取り組んでいます。
- ・ 契約内容・各種お手続き方法等についてのお問い合わせについて、わかりやすくご案内するように努めています。

### 4. お客さまの声を経営に活かす取組み

お客さまのご意見やご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、業務運営の改善に努めます。

#### 【具体的な取組み内容】

- ・ お客さまからの直接のお申し出に加え、お客さまの立場に立った従業員からの提案等、広くお客さまのご意見やご要望を伺い、業務改善に活かしています。

#### 5. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、適切な管理に努めます。

##### 【具体的な取組み内容】

- ・利益相反管理方針を取締役会で定め、利益相反が発生することによりお客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。

#### 6. お客様本位の取組みの確保

弊社従業員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための、お客様志向の浸透に向けた取組みを進めます。

##### 【具体的な取組み内容】

- ・弊社従業員に対して、お客様本位やコンプライアンスに対する取り組みに資する行動を適切に評価するよう努めています。
- ・「お客様本位の業務運営基本方針」に基づき、研修等を通じてお客様本位に資する行動の推進に努めています。

以上