

## 「お客さま本位の業務運営方針」

当社は、昭和43年5月、当時の防衛庁内局・外局及び三自衛隊出身の有志並びに自衛隊に理解の深い民間有力者の発起により設立されました。

事業は主として防衛省職員・家族団体傷害保険を普及する保険事業を通じて、お客さまである隊員・家族の福利厚生に寄与することであり、常に「お客さま第一」を念頭に、全社員が業務の運営にあたっています。

これからも、お客さまの「信用」と「信頼」に応えるとともに、お客さまの「安心」「安全」を実現するため、以下の「お客様本位の業務運営方針」に基づき、取り組みを続けて参ります。

※ 本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき作成しています。

### 方針1 「お客さまのニーズに応じた商品・サービスを提供します。」

【原則2・6に対応】

#### ◇ お客さまのリスクや特性に応じたご提案

お客さまの多くが防衛省職員であり、多様な職種職域において勤務をされておられることから、そのリスクは多種多様であるとともに、任務や時期的特性によっても異なることから、お客さまの特性に応じた最適な補償・保証をご提案します。

#### ◇ お客さまへの定期的な情報提供

防衛省共済組合及び防衛省職員・家族団体傷害保険（共同保険）の幹事会社である三井住友海上火災保険株式会社と連携を密に、厚生ニュースの発簡への協力、各部隊等への訪問、説明会の開催や直接窓口における説明などあらゆる手段をもって、お客さまに最新の情報をご提供しています。



### 方針2 「お客さまに寄り添った事故対応、保険金請求のサポートに取り組みます。」

【原則2に対応】

#### ◇ 迅速かつ丁寧な事故対応及び保険金等請求サポート

万が一、事故にあわれたお客さまや保険金を請求されるお客さまにご安心していただけるよう、事故の報告や保険金の請求から支払いまでのプロセスを、懇切丁寧かつ迅速にサポートします。

#### 【主な取り組み】

- ・ 事故にあわれたお客さまに対しては、まず落ち着いて頂けるようお声がけするとともに、事故の内容を把握し、事故発生時の対応や保険会社への連絡および支払い手続き等について丁寧かつ迅速にアドバイスを行い、事故にあわれたお客さまの不安の解消に努めます。
- ・ 事故の早期解決に向けて保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金の支払いまで適切かつ丁寧にサポートします。



### 方針3 「お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善を図っていきます。」

【原則5に対応】

#### ◇ お客さまの声の共有

お客さまからのお褒めの言葉やご不満な言葉を大切にし、寄せられたお客さまの声に広く耳を傾け、誠意をもって迅速かつ適切に対応するとともに、お客さまの声の傾向を分析し全国の出張所に対して情報を共有するとともに、事案等の再発防止に努めています。



#### ◇ 改革改善への取り組み

お客さまのから寄せられたご意見を踏まえ、その要因や傾向等を分析評価し、改善策を案出する等PDCAサイクルを活用し業務の改善に取り組んでいます。



### 方針4 「法令を遵守し、あらゆる人に「誠実」かつ「公平」「公正」に接します。」

【原則3・7に対応】

#### ◇ コンプライアンスの推進

損害保険協会「コンプライアンスマニュアル」に基づき業務に取り組むとともに、当社として「従業員コンプライアンス推進規則」を定め、コンプライアンスを法令順守のみならず、企業倫理・社会規範遵守やお客さまの信頼を失わない言動をも含めた非常に幅広い概念と捉え、社員としての矜持を保持し常にお客さまの立場・目線にたった営業活動に取り組んでいます。



#### ◇ 社員教育と意識の向上

新入社員研修、初級研修、中級研修等の各種研修や各保険会社が実施するeラーニング、全国の所員を一堂に会して年2回実施する所長等会議、毎月発簡するコンプライアンスニュースなどあらゆる機会を活用しお客様本位の業務運営方針の徹底やコンプライアンスの順守について社員教育及び意識の向上に努めています。



#### ◇ 内部管理体制の強化

営業部門、管理部門、業務監査部門、IT関連部門が連携し、適正な保険募集、情報保全、文書管理等の内部管理体制の強化を図るとともに、業務に熟知した退職社員を「相談員」として再雇用し、全国の出張所に対する業務指導、実地監査等にあたらせるなど内部管理体制の強化に努めています。

#### お客さま本位の業務運営のために

方針1 「お客さまのニーズに応じた商品・サービスを提供します。」

方針2 「お客さまに寄り添った事故対応、保険金請求のサポートに取り組めます。」

方針3 「お客さまの声に耳を傾け、改善を図っていきます。」

方針4 「法令を遵守し、あらゆる人に誠実かつ公平・公正に接します。」

# 「お客さま本位の業務運営方針」K P I（※）実績

|        | 項 目                  | 実 績                                   | 評価   |   |
|--------|----------------------|---------------------------------------|--|---|
| 方針 1   | 新入隊員への丁寧な案内          | 入隊者説明会を開催し、入隊者全員に対しリスクや支払い事例等紹介       | ○  |   |
|        | P K O 参加隊員への案内       | P K O 派遣部隊説明会（加入 4 8 7 名）             | ○  |   |
|        | 危険を伴う訓練参加者への案内       | レンジャー訓練、格闘訓練参加者への増口案内（訓練期間中の増口）       | ○  |   |
|        | 厚生ニュースの発簡協力          | 制度改定等全国版 3 通発簡や支部ごとの発簡に協力             | ○  |   |
|        | 部隊訪問                 | 社長以下 1 0 3 基地駐屯地約 3 2 0 個部隊への訪問（重複含む） | ○  |   |
| 方針 2   | 事故対応に対する苦情           | 0 件                                   | ○  |   |
|        | 事故対応能力認定制度終了         | 2 名取得                                 | ○  |   |
| 方針 3   | お客さまの声への丁寧な対応        | 1 1 件（昨年－ 1 2 件）                      | ○  |   |
|        | 苦情等 4 半期ごとに分析検討し情報共有 | 4 回実施（全出張所に情報共有）                      | ○  |   |
|        | 改善策の案出及び徹底           | 9 月及 2 月所長等会議において徹底                   | ○  |   |
| 方針 4   | コンプライアンス違反件数         |                                       | 0 件  | ○ |
|        | 業務改善命令               |                                       | 0 件  | ○ |
|        | 従業員コンプライアンス推進規定の制定   |                                       | 新規規則を制定及び規定に基づく活動                                  | ○ |
|        | 研修等                  | 新入社員研修                                | 年 4 回（4 月、7 月、1 1 月、2 月）に新入社員合計 2 7 名が参加           | ○ |
|        |                      | 初級研修                                  | 年 2 回（6 月、1 2 月）1 4 名及び 1 3 名参加しお客様本位の業務要領を徹底      | ○ |
|        |                      | 中級研修                                  | 入社 5 年目の社員を対象に年 1 回（5 月）2 0 名の社員に実施                | ○ |
|        | 所長等会議                |                                       | 9 月出張所員 2 7 7 名を集め上半期分析<br>2 月出張所員 2 8 5 名を集め方針等徹底 | ○ |
|        | コンプライアンスニュースの発簡      |                                       | 1 2 回（毎月）<br>時期的特性に応じた注意喚起                         | ○ |
|        | 自己点検の実施              |                                       | 年 1 回各出張所において 9 月に実施                               | ○ |
| 相談員の指定 |                      | 地区ごと 1 0 名の相談員を指定                     | ○  |   |

※ KPIとは、KEY PERFORMANCE INDICATOR（重要業績評価指標）の略