

「お客様本位の業務運営方針」取組状況報告 (2020年4月～2021年3月)

2021年7月

キャピタル損害保険株式会社

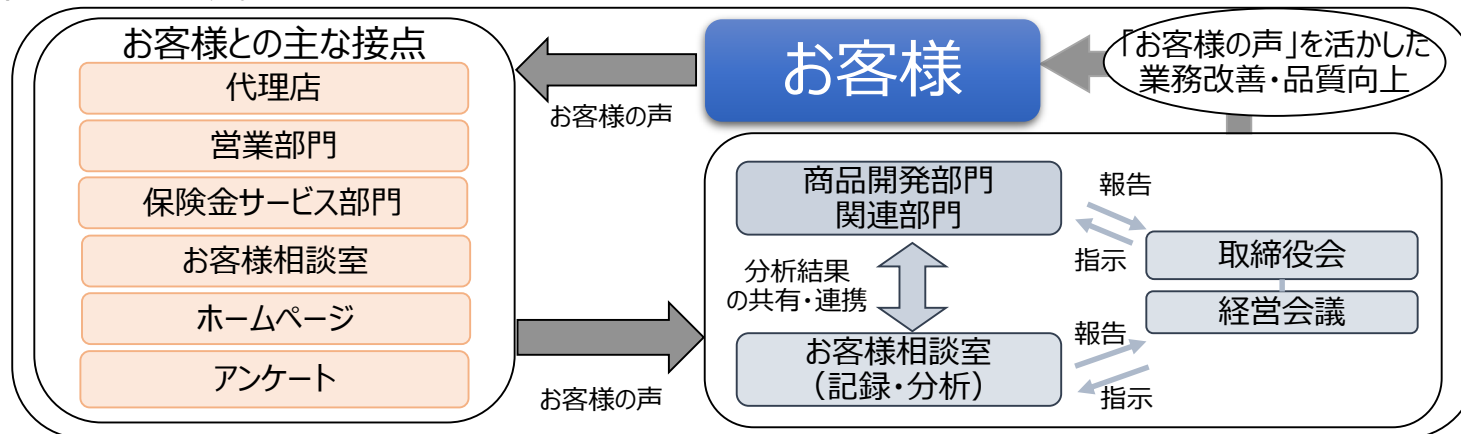
1. お客様の声を経営に活かす取組み

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。

これまでの主な改善事例をホームページ上で公表しています。

[お客さまの声を業務の改善に活かす取組み](#)

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】

■安心をお届けする商品の開発

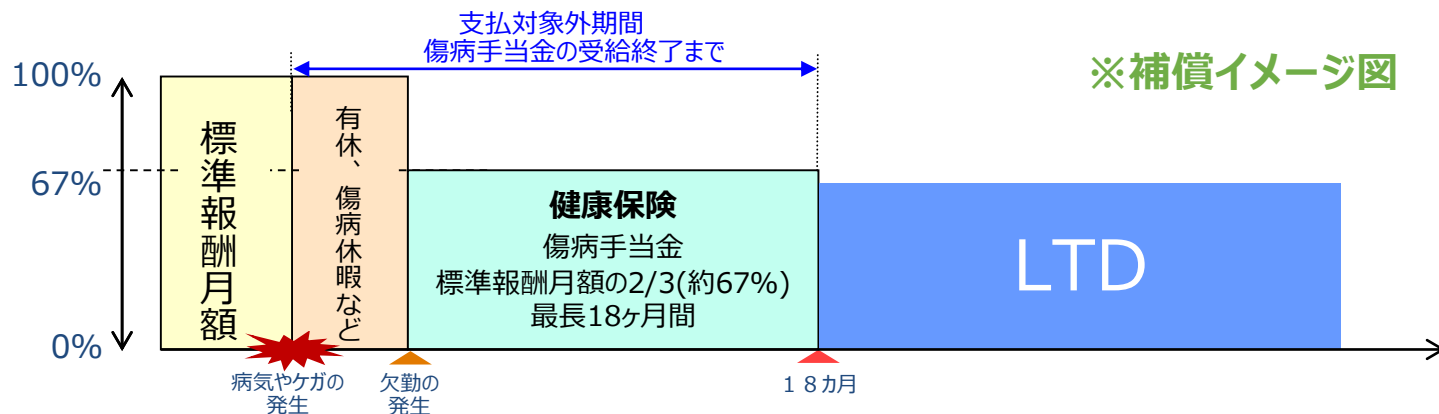
当社は「長期障害所得補償保険」(以下「LTD」といいます。)を主力商品として、企業経営者ならびに従業員の皆様に安心をお届けする商品を開発・提供しております。

■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・提案する取組みを行っております。

傷病手当金受給期間を支払対象外期間とするLTDの開発

※傷病手当金受給期間を支払対象外期間とすることで、保険料も合理的な水準となり、より多くのお客様のニーズにお応えすることができました。



2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供

■「健康経営」を総合的にサポートする商品・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。

●がん治療と就業の両立を支援する企業向けがん保険の開発【業界初】:2018年7月～

- ・がんの罹患経験がある従業員も当社所定の条件のもとに補償の対象としました。
- ・従業員全員を対象とする制度商品であるため、がん保険固有の「待ち期間(90日間)」を設けず、保険期間の初日から補償が開始します。

●仕事と介護の両立を支援する企業向け商品の開発【業界初】:2019年7月～

【介護休業補償特約】

- ・通常のLTDでは補償の対象外となる、従業員がご家族の介護のために休業した場合の所得喪失を補償する特約です。
- ・企業が定める就業規則に則り、ご家族の介護を行うために介護休業制度を利用した際の所得喪失分を補償します。
- ・企業が加入する契約にセットする特約のため、従業員による契約時の告知(ご家族の健康状態)は不要です。
- ・SOMPOホールディングスグループと連携した各種サービスも合わせて提供します。

●三大疾病の治療と就業の両立支援する企業向け商品の開発:2021年4月～

【支払対象外期間一部復職補償特約(三大疾病)】

- ・三大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)について、支払対象外期間中に一部復職した場合も就業障害の対象とし、保険金をお支払いすることが可能となる企業向けLTDの特約です。

2. お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供

■付帯サービスの提供

当社では、以下のとおり、主力商品の一つであるLTDの補償内容と関わり深いサービス((株)セーフティネットに業務委託)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。

●日常生活なんでも相談ホットラインサービス

日常生活におけるあらゆる悩み、困り事を電話やメールでご相談いただけます。また、カウンセリングだけでなく、各分野における専門家からのアドバイスも受けることが可能です。

●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・健康・医療に関する相談を行います。また、気になる症状が出た際に医療機関をご案内します。

■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。

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】

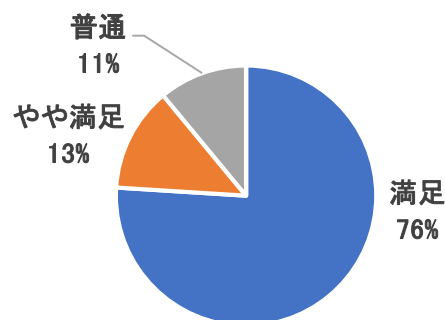
■ 保険金お支払い業務の第三者的な視点による検証

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。
毎月モニタリングを実施し、適切な保険金支払いに努めております。

■ 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。

< 保険金サービスの満足度（2020年度） >



**89%のお客様が
「満足」または「やや満足」と
答えられました。**

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「重要事項等説明書」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。

■ 障がいをお持ちのお客様へ配慮した取組み状況

当社は、保険募集・契約時等において、お客様の障がいの状態に配慮した合理的な手続き方法をマニュアルに定め、適切に対応できるよう努めております。

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. お客様本位の業務運営の浸透・定着

当社は、社員全員が、常にお客様本位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】

■経営ビジョンの策定と浸透・定着

当社では2020年4月に以下の経営ビジョンを策定し、社長から全社員へのメッセージ発信等、絶えずその浸透と定着化を図っております。

今日の**安心**、明日も**安心**、ずっと**安心** 変わり続ける世界で、変わらない**安心**を届けたい

キャピタル損害保険は

1. どんな時も誠実に、**お客様**と一緒に歩み続け、かけがえのない信頼関係を築いていきます。
2. **お客様**のリスクに真摯に向き合い、**お客様**を不安から守る盾になります。
3. すべての人が安心して働ける社会づくりに貢献していきます。
4. チャレンジ精神を大切にし、すべての従業員がやりがいと誇りをもって働ける企業であり続けます。

私たちは、これからも**お客様**から選ばれる『**オンリー1(ワン)**』の保険会社であり続けます。

■教育プログラムの策定と実行、

- ・毎年教育プログラムを策定し、お客様に提供する保険商品・サービス、およびこれを支える事務・IT等に関する専門的な知識・スキル等の社員教育を行っております。
- ・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。

キャピタル損保