商品・サービスのライフサイクルを管理するための体制

商品・サービスの開発・販売・管理に関する基本方針に沿った体制整備に努め、お客さまにより良い商品・サービスを提供し、経営および商品・サービスを持続可能なものとします。

商品・サービスの開発・販売・管理に関する基本方針

◎お客さまの属性毎に、期待とニーズを反映した商品・サービスを迅速かつ正確にご提供します。

◎経営および商品・サービスを持続可能とするために適正に収益を確保します。

◎お客さまの声を新たな商品・サービスの開発や既存商品の改定・廃止時の参考とします。

Ⅰ.お客さまにより良い商品・サービスをご提供するために必要な情報の収集・連携

●商品・サービスを開発・管理する部署は、「商品・サービスの販売」、「お客さまの声の受付」、「保険金のお支払い」等の各フェーズで収集した情報のうち、商品・サービスの開発や改善に活かせる情報を参考にして、お客さまの最善の利益に適った新たな商品・サービスの開発や既存商品・サービスの改定・廃止等を行います。

お客さま

商品・サービスの販売

販売チャネル（保険代理店等）

商品・サービスの販売部署（営業店および本社営業部署）

●商品・サービスの販売部署から商品・サービスを開発・管理する部署へのお客さまニーズやリスクに関する情報を連携

●販売チャネル（保険代理店等）からの改善提案に関する情報を連携

お客さまの声の受付

お客さま対応部署

●お客さまの声を専用データベースに入力し、関連部門に連携

●商品・サービス関連苦情の場合、商品・サービスを開発・管理する部署による原因分析・再発防止策の策定及び実施

保険金のお支払い

保険金支払部署

●保険金のお支払いを通じて把握したお客さまニーズやリスクに関する情報や、適正・円滑に保険金をお支払いするために改善が必要と判断した情報を商品・サービスを開発・管理する部署に連携し、改善策を提案

商品・サービスを開発・管理する部署

Ⅱ.新たな商品・サービスの開発や既存商品・サービス改定・廃止の際の承認・報告プロセス

●立案された商品・サービスを開発・販売を開始するためには、商品・料率委員会における所定の承認・報告プロセスを通過する必要があります。

※商品・料率委員会とは、経営会議が設置する商品・サービス開発・管理に関する委員会です。

●販売開始後には所定のフォローアップを行い、更なる商品・サービス改善のヒントとします。

商品・サービスを開発・管理する部署

商品・サービスの新設改廃案の立案 → 商品・料率委員会への付議

商品・料率委員会

開発着手の承認 → 販売開始前の報告 → 販売開始後の報告 → 開発結果報告

販売開始後早期のフォローアップ　1年経過後のフォローアップ

販売開始

（商品・サービスの新設・改定の場合）

Ⅲ.商品・料率委員会におけるその他定期検証の実施

●商品・料率委員会では、上記フォローアップ以外に様々な定期検証等を実施し、PDCAサイクルを確立しています。

- 保険契約者ニーズの観点から見た販売量の定期検証（年次報告）
- 商品付帯サービスに関する定期検証（年次報告）
- 保険料の妥当性に関する定期検証（年次報告）

Ⅳ.プロダクトガバナンスの体制を見直すための評価

●商品・料率委員会においては、プロダクトガバナンスが有効に機能しているかどうかを確認するために評価を実施しており、リスクおよび課題の抽出を行っています。

●リスクおよび課題が検知された場合、原因を分析、改善策を策定し、更に、その対応状況を確認・検証するため、四半期ごとにフォローアップを実施しています。

- 商品開発管理態勢に関する年次評価