

What can Members expect?

皆さんはUKクラブに何を期待していますか？
特に契約部門、クレーム部門、損害防止活動について何を求めているのでしょうか？

UKクラブではコーポレート・プランの一つに、充実したサービスを約束するサービス・コミットメントを掲げています。このサービス・コミットメントは、クラブとその管理者であるトーマス・ミラー社が、メンバーの皆様が期待するサービスを、確実に提供してゆくために、クラブに寄せられたメンバーの声を反映して、管理者自身が策定したものです。内容はクラブ全体、アンダーライティング、クレーム処理、そして損害防止プログラムという4つの観点からアプローチしています。

メンバーの声の中でご要望がもっとも多かったのは、「迅速なクレームの支払い」でした。そのためサービス・コミットメントでは、承認後10日以内の支払いをお約束しています。

また、フィードバックの中で特に目立つたのは損害防止に関するアドバイスについてのご意見でした。クレームとなり得るリスクを認識し、リスク管理のサポートをしてほしいという声はコミットメントの損害防止サービスの項目に付け加えられました。

クラブ管理者では、個々のメンバーがクラブの標準的なサービスを等しく享受していただけるよう行動計画書（Action Plan）を策定しています。また弁護士やサーベイヤーなど関連業者のサービスを含むクレーム処理全般の品質についてもメンバーのご意見、ご要望を積極的に取り入れて参ります。本サービス・コミットメントあるいはクラブのサービス全般について、お気づきの点はクラブ日本支店へお聞かせください。

The Service Commitment

メンバーの皆様にとって満足のいくサービスを提供できるよう、UKクラブ サービス・コミットメントとして、ここにお約束いたします。

< General >

1. **Integrity**
誠実に職務を果たします。
Our dealings with you will be conducted with integrity.
2. **Leading Club**
時代の変化に柔軟に対応できるリーディング・クラブであり続ける努力をします。
We will strive to maintain the Club's leading position in terms of influence and innovation and be prepared to embrace change.
3. **Feedback**
メンバーからのフィードバックを積極的に取り入れ、迅速に対処いたします。
We value feedback on our performance and will deal with it constructively and promptly. We will also actively seek your feedback on a sample of cases.

< Underwriting >

4. **Fair Rating**
フェアで競争力のある保険料率を提示します。
We will charge you a fair, transparent and competitive rate for the risk you bring to the Club.
5. **Risks Covered**
保険契約時にわかりやすいリスク説明をします。
We will provide you with a comprehensive explanation of the risks covered by your entry.
6. **Documentation**
加入証書等関係書類を迅速に発行します。
We will make available to you Certificates of Entry and other documentation within 24 hours of confirmation of entry.
7. **Enquiries**
メンバーからの問合せには24時間以内にお応えします。
We will reply to all enquiries with the Club within 24 hours of receipt.

< Claims >

8. **Handling**
最善の解決方法を見出し、費用を提示した上でメンバーと共にクレーム処理にあたります。
We will give you, as soon as it is possible to do so, an assessment of the likely result on a claim, together with an indication of the cost of achieving that result. We will then work with you to resolve the claim.
9. **Payments**
クレームは承認後、10日以内でお支払いします。
We will reimburse authorised claims within 10 days.
10. **Explanation**
クレームを支払えない場合は、十分にその理由を開示します。
We will provide you with an explanation of any items of a claim not recoverable from the Club.
11. **Information**
クレーム情報をオンラインで提供し、ウェブサイトによる情報提供を充実させます。
We will make your claims information available to you via the website and will work generally to increase the information available to you via the web.
12. **Estimate**
解決の可能性の高い金額でクレームを見積ります。
We will estimate the claim on your record on the "most likely outcome" basis.

< Loss Prevention >

13. **Advice**
メンバーのクレームを減らすために損害防止対策のアドバイスをします。
We will provide you with loss prevention advice in order to minimise your claims exposure.
14. **Review**
ご希望によりフリート毎のクレーム傾向を見直しクレーム抑止案を提案します。
We will, at your request, review your claims experience, produce a report and review the findings with your insurance and operations staff to identify claims trends and suggest loss prevention solutions.
15. **Inspection**
乗船検査をする場合は事前に通知し、検査結果のコピーをお渡しします。
We will give you prior notice before one of the Club's ship inspectors visits your ship and will provide you with a copy of their report thereafter.