

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」
に関する取り組み結果（2020年度）

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し
「顧客中心主義に関する業務運営方針」を策定のうえ公表しております。

※原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>）にてご確認ください。

▼当社方針と「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応状況は以下のとおりです。

当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
「顧客中心主義」の徹底	原則2（注）
お客様の声を業務運営に活かす取り組み	原則2
お客様のニーズに対応した商品・サービスの提供	原則6（注2）（注3）
わかりやすい情報の提供	原則5（注2）（注3）（注4）（注5）
利益相反の適切な管理	原則3
	原則5（注1）
お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み	原則2
	原則6（注5）
	原則7

※ 原則4および原則6（注1）（注4）については、投資・貯蓄を目的とした保険商品や、複雑またはリスクの高い金融商品の取り扱いがなく、またサービスの対価として顧客が手数料を負担することがないため、当社方針の対象としておりません。

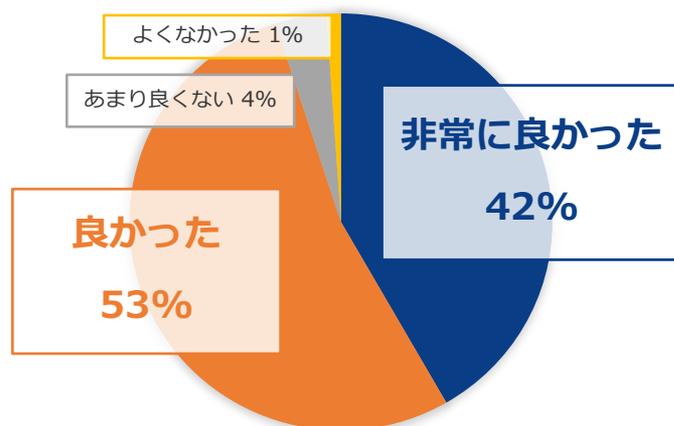
2020年度の主な取り組み

- ① 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果について
2018年2月に制定、公表の「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に基づき2019年度の取り組み結果について2020年6月に当社Webサイトに公表いたしました。
- ② 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に沿った業務運営の徹底
個別の取り組み結果については次ページ以降「2020年度の主な取り組み結果」に記載しております。

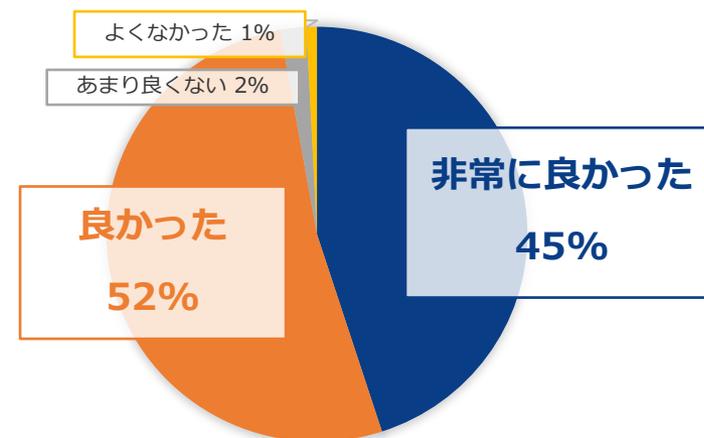
2020年度の取り組みを評価する指標（KPI）

2020年度の取り組みについて評価の確認を行うため、保険契約に新規でご加入もしくはご継続のお手続きをいただいたお客さまと保険金請求のお手続きをいただいたお客さまを対象に顧客満足アンケートを実施しました。（アンケート実施期間：2020年4月～2021年3月 有効回答数：3,004件）

<保険金請求について>



<SMS配信サービスについて>



その他のアンケート内容	顧客満足度			
	非常に良かった	良かった	あまり良くない	よくなかった
保険金のご請求に関する当社の対応について	41.7%	53.3%	3.9%	1.1%
保険金請求到着SMS配信サービス（※）について	45.0%	52.2%	2.0%	0.8%

※SMS配信サービス：SMS（スマートフォンで短いテキストによるメッセージを送受信するサービス）にて保険金請求書が当社に到着し審査を開始したことをご案内するサービス

当社は、正しい倫理的価値観を持ってお客さまに誠実かつ公正に対応し、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

主な取り組み内容

CSR（企業の社会的責任）

当社では、社会の一構成要素としての社会性を認識し、さまざまなステークホルダー（利害関係者）の要請に応えながら、社会の維持・発展に貢献していくとともに、「顧客中心主義」の基本に基づき、社会的信用の獲得に向けた事業を展開します。

2020年度の主な取り組み結果

オレンジリボン運動（子供虐待防止）

「オレンジリボン運動」は子ども虐待防止のシンボルマークとしてオレンジリボンを広めることで、子ども虐待をなくすことを呼びかける市民運動です。当社では、オレンジリボンキャンペーンに伴いサポートグッズを購入し寄付を行いました。

復興支援の取り組み

東日本大震災で親をなくした孤児・遺児の方々への支援活動として、一般社団法人日本少額短期保険協会を通じて「公益財団法人みちのく未来基金」に寄付を行いました。

環境への取り組み

名刺や募集ツールにおいて、紙・プラスチック素材からLIMEX（石灰石から生まれた新しい素材）を使用することにより環境保全に貢献いたしました。

お客様の声を業務運営に活かす取り組み

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を真摯に受け止め、サービスの向上に活かすとともに、業務改善・経営改善など、業務運営の質の向上に役立ててまいります。

主な取り組み内容

管理体制の構築

当社ではお客さまからのご意見・ご不満・ご要望などをお受けし、関連部門と連携して迅速な問題解決に努めています。また、お客さまからの貴重なご意見は社内の各部門ならびに取締役会にて情報共有を行い、当社の商品やサービス、業務プロセスの改善に活かします。

2020年度の主な取り組み結果

お客さまからいただいた声に基づく主な業務改善

お客さまからのご意見・ご不満・ご要望について2020年度の主な取り組み結果は以下のとおりです。

お客様の声	業務改善の内容
コールセンターに繋がりにくい	より環境が整備されたコールセンターへ移設し、オペレーターへの教育に取り組みを行なった結果、受電率が向上しました。また、事業所と地域を分けることによりBCPにも対応いたしました。
コールセンター架電時に待ち呼（※）になるよう設定してほしい	お客様の声に基づき、ご入電時には待ち呼になる設定を導入いたしました。
解約完了はがきの内容がわかりづらい	解約完了はがきの表示を大きく見やすくするなど、よりわかりやすい内容に改善いたしました。
ホームページが見にくい	ホームページを全面リニューアルを実施いたしました。お客様の声に基づき、サービスプラン内容の見やすさ、コラム等のコンテンツ追加、Q&Aの充実化をいたしました。

※待ち呼：電話回線が混雑しているためオペレーターが対応できず、お客様を待たせている状態

お客様のニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客様の状況やご意向を踏まえ、多様化するお客様のニーズに応える商品・サービスを提供することで、お客様からの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

主な取り組み内容

お客様のニーズに応える商品の開発

お客様の声を収集し、ご要望を反映しながらお客様のニーズに応える商品の開発を積極的に行います。

お客様のニーズに応える商品ラインナップの拡充

自社での商品開発だけでなく、ほかの保険会社の商品を代理店として取り扱うことで商品のラインナップを拡充し、多様化するお客様のご要望にワンストップでお応えできるよう努めます。

2020年度の主な取り組み結果

お客様のアンケートによるサービス向上

お客様からのお声を収集し、より良い商品の開発、サービス向上に向けての取り組みが行えるようお客様アンケートを実施いたしました。アンケート結果を分析、それらを基にサービス内容見直し改善を行なってまいります。

ペーパーレス対応の導入

契約情報の変更を口頭にて受け付けてほしいというお客様からの要望に基づき、区画整備について従来書面を取り付けていたが、口頭にて受付可能にした。加えて、その他契約情報変更についてもペーパーレス対応できるよう業務改善に取り組んでまいります。

タブレット申込可能な代理店の拡充

昨年より導入しているタブレット申込店舗を拡大していくことでペーパーレス化の推進に取り組み、保険申込をわかりやすくスムーズに行えるように改善いたしました。また、インターネットからの申し込みにおいて、ペット写真をスマートフォンと連携して登録できるように対応したことにより手続きのスムーズ・シンプル化に取り組みました。

当社は、お客さまに保険商品の内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

主な取り組み内容

提供する情報の充実

当社では、当社の契約者、代理店、株主をはじめ、一般消費者ならびに地域社会の皆さまの当社の事業に対する理解を促進し、適正なご評価をいただくために、ディスクロージャー誌ならびにWebサイトで、当社の事業に関する重要な情報の適切な開示に努めています。当社のWebサイトには、商品・サービス・お手続き方法や会社情報などの情報や、当社からのお知らせを掲載しています。

情報のわかりやすさへの配慮

分かりやすい募集資料を作成するためパンフレットなどの作成にあたっては、保障内容および保険金のお支払い事例をイラストで、ご理解をいただけるように工夫し、文字サイズ、色、レイアウトなどに配慮を行い、必要な情報を分かりやすくお伝えできるように努めます。

2020年度の主な取り組み結果

提供する情報の充実

当社の経営方針、事業概況、財務状況等事業活動について、ご説明するためにディスクロージャー誌を作成し、Webサイトにおいて公表を行いました。また、プレスリリースやWebサイトのお知らせなどを通じて当社の活動状況や保険商品についてのご案内を配信を行い、保険についてより一層ご理解を深めていただけるよう努めてまいります。

ビッグデータ分析による改善

昨年に引き続き、SBIグループと共同でビッグデータ分析を行いお客さまに保険商品の内容を十分にご理解いただけるようHPなどの改善に取り組みました。当社ではこれからもグループシナジーを活用した取り組みを推進してわかりやすい説明に努めてまいります。

利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引の把握および管理を行ってまいります。

主な取り組み内容

利益相反管理方針の策定・公表

当社では、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を「利益相反管理方針」に定め、社内外への周知を行います。

利益相反管理体制の確保

当社では、独立した利益相反管理統括部門を設置し、適切な利益相反管理体制の確保に努めます。

2020年度の主な取り組み結果

利益相反管理方針の策定・公表

お客さまの利益が不当に害されることのないよう代理店の日常業務が適正に行われているかを確認するため当社代理店監査部門による「代理店等調査」および「代理店監査」を実施しています。また、代理店においては「自主点検」を実施し募集人が守るべきポイントを分かりやすいようフォーマット作成し実施状況の確認を行う体制を構築して代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握するとともに業務適正化の指導も行いました。

お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

当社は、本方針を全役職員へ浸透させるため、各種研修を実施するとともに、人事評価制度への反映等を通じて、顧客中心主義に基づく業務運営の動機づけの枠組みを構築してまいります。また、顧客中心主義に基づく業務運営の定着のため、取り組みの進捗を測る指標を設定するとともに、その結果を定期的に公表いたします。

主な取り組み内容

コンプライアンス研修の実施

事業年度ごとにコンプライアンスプログラムを策定し、全役職員を対象とした、コンプライアンス（法令遵守等）研修を実施します。

2020年度の主な取り組み結果

コンプライアンス研修の実施

2020年度のコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス（法令遵守等）研修を6月、2月に全役職員を対象とし実施しました。また、新入社員に対しては入社時研修にコンプライアンス研修を実施しお客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組みを行いました。

コールセンター部門との定時ミーティングの実施

定期的にお客さまの窓口であるコールセンター部門との、お客さまのご意見ご要望を共有する場を設け、収集されたそのお客さまの声をもとに、より顧客中心主義に即したマニュアル改訂やご案内内容の改定を行っています。

業務改善の取り組み状況

業務改善委員会にて、お客さまの声に基づき社内のオペレーションの見直し、帳票の改定、業務フローの見直しにお客さま本意の業務運営に向けた取り組みを行なっております。