

「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（2021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）
お客さまの声を業務運営に活かす取り組み	原則2
お客さま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1）（注2）（注3）（注4）（注5）
利益相反の適切な管理	原則3
お客さま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。

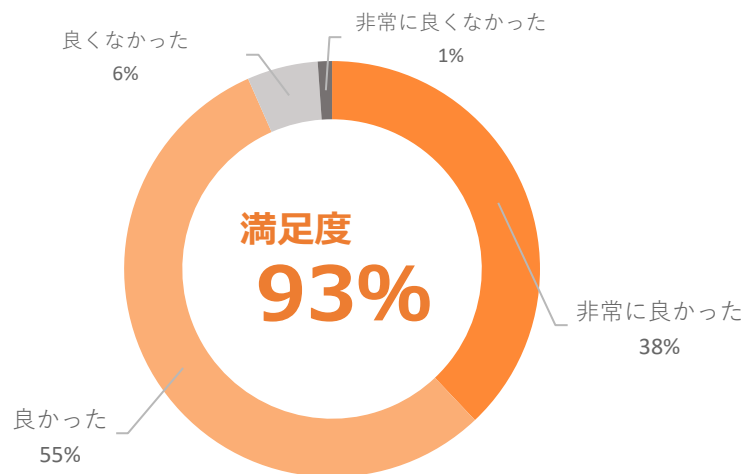
2021年度の主な取り組み

- 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2021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「2021年度の主な取り組み結果」に記載しております。

2021年度の取り組みを評価する指標（KPI）

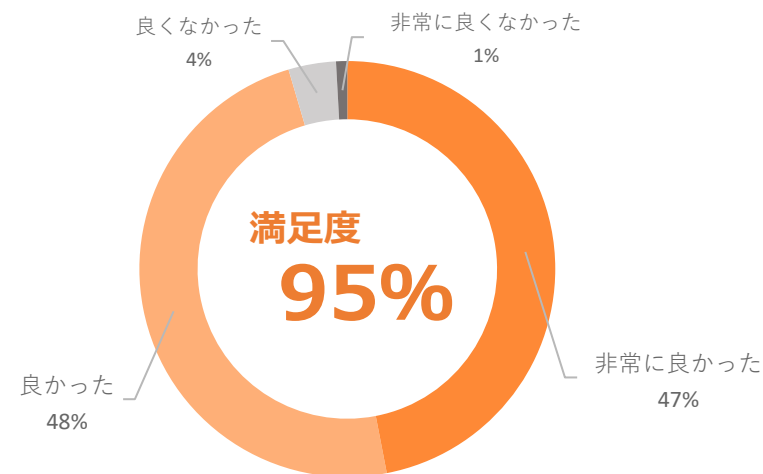
2021年度の取り組みについて評価の確認を行うため、保険金請求のお手続きをいただいたお客さまと当社コールセンターを利用したお客さまを対象に顧客満足アンケートを実施しました。

<保険金請求について>



※アンケート実施期間：2021年4月～2022年3月 有効回答数：1,995件

<コールセンター対応について>



※アンケート実施期間：2021年12月～2022年3月 有効回答数：460件

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。

2021年度の主な取り組み結果

➤ オレンジリボン運動（子ども虐待防止）

「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ともないサポートグッズを購入し寄付を行いました。

➤ 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。

➤ 認知症サポーターの養成

認知症に関する正しい知識と理解を身に付け、お客さまに寄り添った対応ができるように認知症サポーターの養成に取り組みました。

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。

2021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2021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
ネットで保険金請求を完結できるようにしてほしい	お客さまのスマートフォンやパソコンから保険金請求を可能にするため、「joinsure保険金請求受付チャットボット」を導入し、インターネット上で手続きを完結できるように業務改善いたしました。
契約情報の手続きに時間がかかる	書面で行っていた契約情報の変更手続きを、電話にて手続き完了（ペーパーレス化）することによる変更手続き時間の短縮、簡略化をいたしました。
保険金請求書がわかりにくい	お客さまの声に基づき、保険金請求書をよりわかりやすい内容に変更いたしました。

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。

2021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

昨年、区画整備による住所変更手続きのペーパーレス化を導入したことに引き続き、引っ越し等による住所変更・電話番号変更、ペット情報の変更、支払方法の変更などについてもペーパーレス化の追加導入いたしました。

➤ 獣医師相談サービスの導入

ご契約者さまにより一層のサポートを提供することを目的に24時間365日経験豊富な獣医師による獣医師相談サービス『ほっとダイヤル24(犬猫専用)』を導入いたしました。

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。

2021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、当社の活動状況や保険商品についてのご案内をプレスリリースやWebサイトのお知らせなどを通じて行い、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。

➤ 動画配信による商品改定案内

商品改定にともない、代理店に向けてよりわかりやすい資料の作成・提供を行うことによりお客さまに必要な情報をわかりやすくご案内できる体制を整えました。

➤ 帳票の改定

寄せられたお客さまの声を反映した保険金請求書、パンフレット、申込書類の変更を行い必要な情報をわかりやすくお伝えできる資料を作成いたしました。

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。

2021年度の主な取り組み結果

➤ 利益相反管理体制の確保

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。

2021年度の主な取り組み結果

▶ コンプライアンス研修の実施

2021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っております。