

「お客さま本位の業務運営方針」と取組結果

当社は、「少額短期保険業者として法令を遵守し、お客さまの立場に立ったきめ細かいサービスによってお客さまに安心を提供し、社会に貢献します。」という設立以来の経営理念をより一層強化・徹底していくために、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表しています。

この方針において、お客さま本位の業務運営方針を浸透させるため、その取組状況について定期的に確認し、結果を公表することとしています。

今般、2020 年度の取組結果を取りまとめましたので、公表いたします。

■方針 1：お客さま本位の業務運営の徹底

当社は、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまに安心を提供するとともに、お客さまの利便性の絶え間ない向上に努めます。

《取組結果》

- ◆ お客さまの声に関する社内規程を見直し、お客さまからの苦情に加えてご要望や感謝のご意見も適切に管理し、商品・サービスや業務品質の向上に活かすよう改善を図りました。
- ◆ 引き続き、確実かつ迅速な保険金等のお支払いに努めました。なお、当社では、少額短期保険業者のもっとも重要な責務であるお支払いの場面における、お客様の利便性向上を重視する目的により、保険金等のお支払いに要した平均営業日数（調査が必要であったケースを除きます。）をお客様本位の業務運営に関する定量指標として採用しています。当該指標の 2020 年度までの結果は次のとおりです。

《指標：保険金等のお支払いに要した平均営業日数》

2019 年度：4.86 日

2020 年度：4.84 日

■方針 2：最適な保険商品・サービスの提供

当社は、お客さまに最適な商品・サービスを提供できるよう努めます。

《取組結果》

- ◆ シニア世代における終活の一環として、自身の葬儀代程度の少額の死亡保障のニーズが拡大していることを踏まえて、葬儀代程度の備えをしたいお客様に対してシンプルで分かりやすい保険を提供するべく、2020 年 11 月より新たに死亡保険を発売しました。

■方針3：わかりやすい情報提供

当社は、当社の商品・サービス等の内容をお客さまが正しくご理解いただけるよう、わかりやすい情報提供に努めます。

《取組結果》

- ◆ 広告やパンフレット、重要事項説明書などお客さまにお伝えすべき情報媒体を一元的に管理する部門を設けました。
- ◆ 2020年10月に公式ホームページをリニューアルし、より分かりやすい情報発信を行えるようにしました。

■方針4：お客さま本位の業務運営方針の浸透に向けた取り組み

役職員や代理店が常にお客さま本位の行動をしていくために、運営方針の浸透に向けた取り組みを推進します。

《取組結果》

- ◆ 社員研修や代理店研修を通じて、お客さま本位の業務運営方針が浸透するよう努めました。
- ◆ お客さま本位の業務運営方針の浸透の取り組みに関して振り返りを行い、その結果を取りまとめ、公表しました。

以上