

「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（2019年度）

1. 2019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

2017年6月に策定、公表の「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する2018年度の取り組み結果について2019年6月に当社ウェブサイトにて公表しました。

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

個別の取り組みについては次ページ以降「2019年度の主な取り組み結果」に記載しています。

2. 取り組みを評価する指標（KPI）

2019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継続のお手続きをされたお客様と保険金請求のお手続きをされたお客様を対象に顧客満足アンケートを実施しました。

（2019年6月～2020年6月のアンケート結果）

区分	満足度	アンケート内容
手続き方法	93.9%	一連のお手続きはいかがでしたか？ 有効回答数：968件
ウェブ手続き画面のわかりやすさ	96.9%	ウェブ申込画面／ウェブ更新画面についてお聞かせください。 有効回答数：917件
各帳票のわかりやすさ	84.5%	保険案内パンフレット・重要事項説明書についてお聞かせください。 有効回答数：187件
保険金請求	85.4%	今回の事故について申請された際、当社の対応はいかがでしたか？ 有効回答数：89件

※満足度について：「非常に満足」「満足」「やや満足」

わかりやすさについて：「非常にわかりやすかった」「わかりやすかった」「おおむねわかった」と回答いただいた方の回答率

当社は、正しい倫理的価値観を持ってお客様に誠実かつ公正に対応し、お客様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】

●「顧客中心主義」の徹底を推進する取り組み

当社では、「行動指針」を定め、お客様の利益を最優先事項として行動します。

行動指針

・人と社会に対してフェアに向き合う ・誇りと情熱を持って仕事に取り組む ・お客様本位の姿勢を常に大切にする

●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。

【2019年度の主な取り組み結果】

●eco証券(証券レス方式)をすべてのお申し込みに導入

お客様のご契約内容がウェブ上で確認できるサービス「eco証券(証券レス方式)」を、2019年5月よりすべてのお申し込みに導入しました。これによりお客様はパソコンやスマートフォンからご契約内容をいつでもどこからでもご確認いただくことができます。

●復興支援プロジェクト

当社では、ペーパーレス化により削減された印刷費用などの一部を復興支援プロジェクトとして、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。

●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、オレンジリボン運動啓発ポスターを独自に作成し、当社保険取扱代理店の皆様へ配布することで、普及・啓発活動を行いました。

当社は、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客様の利便性向上に努めてまいります。

【主な取り組み内容】

●「お客様の声」の対応管理体制の構築

当社は、お客様からの声を大切にしており、代理店をはじめ、コールセンターやホームページなどあらゆる方法でお客様からのお申し出を承っています。お客様からいただいたさまざまな要望・苦情などに対して、誠実かつ迅速にお応えするとともに、業務運営の改善に努めます。また、毎月のコンプライアンス委員会・取締役会に適宜報告するとともに定期的な問題点の分析を行い、改善施策の立案を行ってまいります。

【2019年度の主な取り組み結果】

●お客様からいただいた声に基づく主な業務改善

お客様の声	ウェブでの新規申し込み手続きの際の補償内容がわかりづらい。
対応の内容	コースごとの事故時の支払限度額一覧表を添付し、より詳しい補償内容を表記するよう改善しました。
お客様の声	スマートフォンで簡単に更新手続きを行いたい。
対応の内容	ウェブ更新手続きページの文字を全体的に大きく読みやすくし、入力が最小限となるよう表示項目を改善しました。契約満期のご案内書類記載のQRコードから、より簡単にお手続きいただけるようになっています。
お客様の声	初回にクレジットカードで手続きすると、次回から自動更新になるというのがわかりにくい。
対応の内容	更新のご案内にクレジットカードでのお手続きについての注意事項として記載するように変更いたしました。
お客様の声	ホームページからの問い合わせや手続き方法がわかりづらい。
対応の内容	異動や解約などの手続きに関して項目ごとに分類し、より分かりやすい項目表記に改善しました。

当社は、革新的な発想でお客様のニーズに応える商品の開発に努めるとともに、ほかの保険会社などとの提携により商品ラインナップやサービスの拡充に取り組めます。

【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開発を積極的行います。

●お客様のニーズに応えるための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ラインナップを拡充し、お客様のニーズにお応えできるよう努めます。2019年度は当社とアクサ損害保険とでバイク保険の相互販売を開始し、ライダー自身のケガ・賠償と車両事故・盗難についてを総合的にサポートする仕組みを構築しました。

【2019年度の主な取り組み結果】

●お客様のニーズに応えるためのサービス対応

当社では、スポーツサイクルの盗難および車両破損を補償する保険の提供を行っておりますが、購入金額20万円以上のスポーツサイクルを引受可能としておりました。しかし、お客様からのニーズを踏まえて、購入金額10万円以上のスポーツサイクルでもご加入いただけるように対応を行いました。

●ペーパーレス手続きの推進

お客様の利便性を考え、パソコンやスマートフォンを用いたペーパーレスでの手続き推進を行っています。現在運用している解約時のペーパーレス処理の適用範囲を拡大したことによりスピーディかつ簡単にお手続きいただけるようになりました。今後もペーパーレス手続きの範囲を拡大し、さらなる利便性の向上と迅速な手続きを目指してまいります。

●お問い合わせ時のサービス対応

昨年度から引き続き、事故受付センターへのお電話が繋がらない場合にショートメールでWebによる事故受付を案内するサービスを導入しています。（携帯電話のみ対応）。2019年の台風被害の際には、95人のお客様がこのサービスを利用され、ご好評をいただきました。

●お客様のアンケートの推進

より多くのお客様の声を収集し、より良いサービスの提供・業務改善に繋げるためにさまざまなお客様アンケートを実施いたしました。アンケートの回答状況や結果を分析し、課題点の抽出を行い、それらを基に申込サイトやホームページの改修を行いました。アンケート内容は定期的に見直しを行い、さらなるお客様満足度向上に繋がります。

当社は、お客様がご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、保険商品・サービスなどに関する重要な情報について、お客様の立場に立って、分かりやすく丁寧な説明をするよう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、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様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ウェブサイトで、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。当社のウェブサイトには、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。

●情報の分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、パンフレット等の作成にあたっては、補償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。

【2019年度の主な取り組み結果】

●提供する情報の充実

当社では、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、ウェブサイトにおいて公表を行いました。また、プレスリリースやウェブサイトのお知らせを通じて、当社の活動や保険商品の情報等を積極的に発信し、保険をもっと身近に感じていただけるように取り組みました。

●保険募集人に対する研修実施

「保険募集コンプライアンスマニュアル」を作成し、定期的に保険募集人に対し適正な保険募集、事故事例、保険の仕組みについて研修を行い、より分かりやすく丁寧な説明ができる体制を整えました。

また、2019年12月には、保険取扱代理店の方に当社にお越しいただき集合研修を実施いたしました。

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反の可能性を適切に把握し、管理・対応できる体制を整備します。

【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署を設置し、適切な利益相反管理体制の確保に努めます。

【2019年度の主な取り組み結果】

●保険募集管理体制の整備

お客様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、当社営業職員による定期的な「代理店点検」を実施し、内部監査室による実施状況の確認を行うチェック体制により、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、業務適正化の指導を行いました。

当社は、各種研修や目標評価制度の整備などを通じ、全役職員に対して顧客中心主義の徹底に向けた持続的な自己変革を促し、お客様中心の業務運営を推進してまいります。

【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。

【2019年度の主な取り組み結果】

●コンプライアンス研修の実施

2019年度のコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス研修を2019年4月に全役職員を対象に実施しました。また、新入社員に対しては入社研修時にコンプライアンス研修を実施しました。

●顧客サービス部門での研修実施

高品質なサービスを提供するため、部署内で保険商品についての研修を導入し、専門性の高い人材を育成しています。また、お客様からの問合せを基に、ご質問内容、回答についての資料を作成し、お客様の特性に配慮し、正確かつ迅速に対応するように努めています。