

# 「お客様本位の業務運営に関する方針」 取組状況の報告

(2017年度～2018年度上期)

2019年3月

株式会社 あそしあ少額短期保険

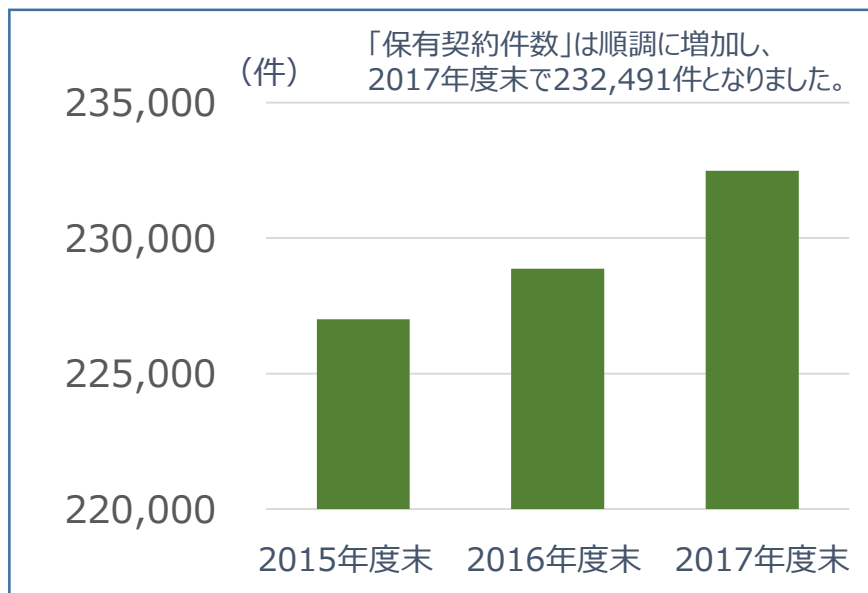


当社は、コーポレートメッセージ「あなたのそばでしあわせをあんしんを」のもと、『お客様本位の業務運営に関する方針』を定めております。本方針に基づいて、日々の活動に取り組むとともに取組状況を定期的に公開して、業務の改善を図ってまいります。

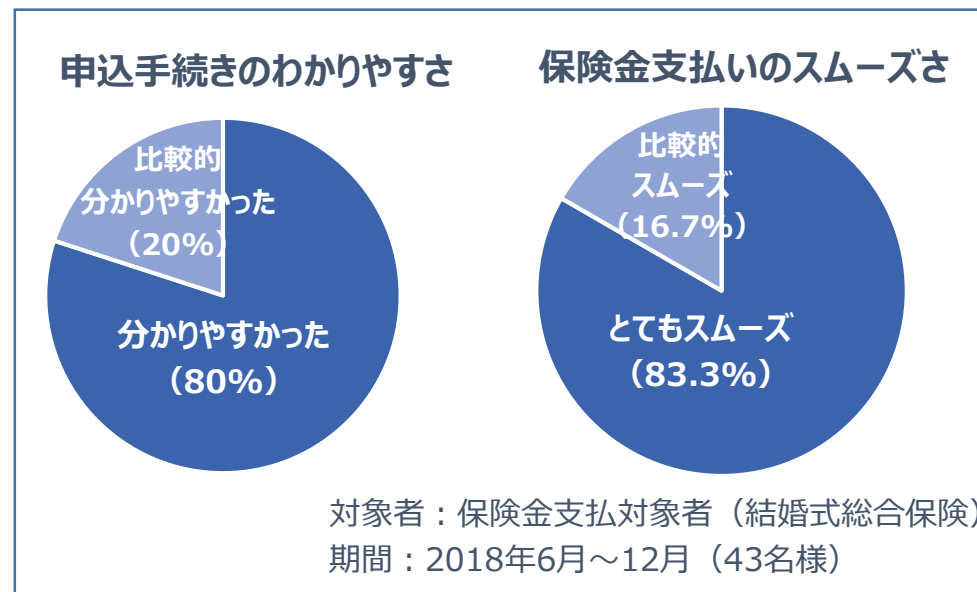
## ■ 評価指標（KPI）について

お客様からの信頼・評価を表す指標（KPI）として、「保有契約件数」「お客様の手続き満足度」を設定しております。

### ■ 保有契約件数（全保険商品）



### ■ お客様の手続き満足度（アンケート）※



※ 次年度以降はお客様満足度のアンケート対象を、他種目契約者や変更解約手続き対象者など順次拡大し、より多くの接点から日々の活動を検証していく予定です。

# 1. お客様の最善の利益の追求

---

## 【取組方針】

- 私たちは、少額短期保険のプロフェッショナルとして、お客様に良質な保険商品を提供してまいります。新しい商品・サービスの開発にも積極的に取り組み、お客様の満足を追求し続けます。

## 【取組状況】

- 新家財総合保険の新特約「借家人賠償責任担保拡張特約」を取扱開始  
不測かつ突発的な事故でお部屋が破損・汚損されたときの、貸主に対する損害賠償責任を補償する特約の取扱いを開始し、ご好評いただいております。
- テナント総合保険の対象職種拡大  
対象職種の拡大を図り、幅広いお客さまにお選びいただけるよう継続的な検討を重ねております。
- お客様の利便性向上のための各種サービスの拡充  
契約の更新時のフォローコール・SMS（ショートメッセージサービス）などの各種サービスを拡充し、きめ細やかなお客様対応の強化を図っております。

## 2. 利益相反の適切な管理

---

### 【取組方針】

- 私たちは、利益相反に関する方針・規程を定め、適切に利益相反を管理してまいります。  
万一利益相反の可能性が生じる場合は、お客様を第一に考えて行動することとします。

### 【取組状況】

- 利益相反基本方針の策定・公表

当社における「利益相反基本方針」を定め、社内外に公表しております。

# 3. 手数料等の明確化

---

## 【取組方針】

- 私たちは、弊社商品をお客様に販売する代理店等に対して、その働きに見合う手数料その他の費用を支払います。  
代理店手数料は、補償内容等の重要事項説明、申込書等の作成・受領等の事務作業その他の保険募集行為に対する報酬として適切な水準に設定します。

## 【取組状況】

- 適切な水準の継続的検討

開発中の新商品において、適切な水準の代理店手数料で検討を進めております。  
また事務スキームを簡便にして、代理店のサービス力の差が大きく発生しないよう、既存商品についても継続的な改善検討を実施しております。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

---

### 【取組方針】

- 私たちは、契約概要・注意喚起情報その他の重要事項を、パンフレット等により分かりやすくお伝えします。文字の大きさ、イラスト、色使いにも配慮し、平易で理解しやすい募集資料の作成に努めます。

### 【取組状況】

- 当社ホームページ「よくあるご質問」の工夫

当社ホームページにおける「よくあるご質問」について、構成や表現を見直し、お客様の疑問がスムーズに解決できるような工夫をしております。

当社コールセンターへ連絡し内容を確認するといった契約者様の手間を減らすことができると考えております。

# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

---

## 【取組方針】

- 私たちは、お客様の意向を踏まえたうえでプランを決定し、最適なプランを提案いたします。そのため、たとえばお客様の世帯構成人数等の必要な情報を把握するようにいたします。

## 【取組状況】

- 代理店コンプライアンス研修の実施

募集人に対する研修カリキュラムの中で、お客様の意向確認から提案までの基本姿勢の確認を徹底しております。

# 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

---

## 【取組方針】

- 私たちは、お客様の最善の利益を追求する取組みを進めます。  
定期的な社員研修、代理店研修を実施し、目標設定・業績評価にも本取組みを組み入れることとします。

## 【取組状況】

- 社員コンプライアンス研修の実施  
研修内容と実施態勢を見直し、本取組みの社員への定着効果を高めています。
- 社員評価制度への組み入れ  
社員各自の業務の中で具体的に本取組みに沿った目標設定を含めることを徹底する運用を行っています。