

「お客様本位の業務運営に関する方針」 取組状況の報告

(2019年度～2020年度上期)

2021年3月

株式会社 あそしあ少額短期保険

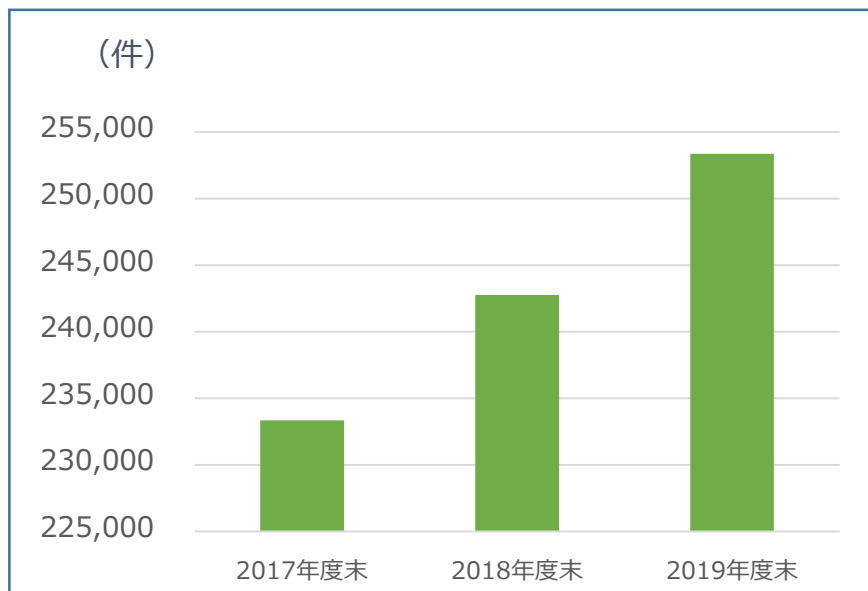


当社は、『お客様本位の業務運営に関する方針』に基づいて、日々の活動に取り組むとともに取組状況を定期的に公開して、業務の改善を図ってまいります。

■ 評価指標（K P I）について

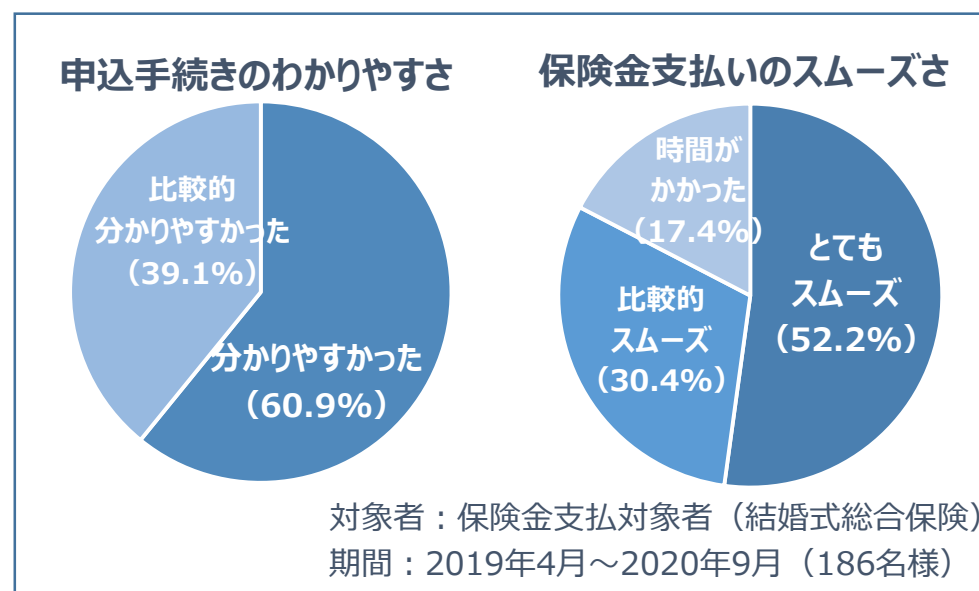
お客様からの信頼・評価を表す指標（K P I）として、「保有契約件数」「お客様の手続き満足度」を設定しております。

■ 保有契約件数（全保険商品）



「保有契約件数」は順調に増加し、2019年度末で253,361件となりました。

■ お客様の手続き満足度（アンケート）



保険金支払請求における証明書類等について、これからもより分かりやすくご案内をすすめてまいります。

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め続けます。

【取組状況】

- 結婚式総合保険の約款改定(修理費用保険金自己負担額ゼロ、プラン変更制度):2019年6月
契約者の免責負担の軽減、プラン変更制度等による利便性向上を図りました。
- 結婚式総合保険 お客様専用ページの新設:2019年11月
お客様専用ページ内にて契約内容を確認したり、プラン変更申込ができるようになる等、
利便性向上を図りました。
- 総合警備保障株式会社（ALSOK）との提携による新商品「ストーカー対策総合保険『and ME（安堵ミー）』の発売):2020年4月
ストーカー対策費用に特化した保険として日本唯一（ストーカー対策費用に特化した保険として（2020年3月
あそしあ少額短期保険調べ））となる、ストーカー対策総合保険「and ME（安堵ミー）」の発売を
2020年4月14日（火）より開始しました。

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. 手数料等についての考え方

【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】

- ホームページの全面リニューアル：2020年7月

お客様目線に立ち、閲覧者（契約者・代理店）にとって分かりやすく、使いやすいページとなるようホームページを全面リニューアルしました。「よくあるご質問」では保険の種類ごとにQ & Aを設け、お客様のご不安がより速やかに解決できるよう工夫をしています。変更・解約手続きがWEBで完結できる仕組みにしたことにより、利便性も高まりました。

- 結婚式総合保険LPページの全面リニューアル：2020年9月

ご契約にあたりお客様の理解や安心が更に深まる事を目的に、LPページを全面リニューアルしました。

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。
そのために、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。

- 募集人にむけたeラーニングの実施

2019年度より募集人にむけたeラーニングを実施し、知識の定着・底上げを目的として保険募集が健全かつ適切な運営となるよう支援しています。

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。