

「お客様本位の業務運営に関する方針」 取組状況の報告

(2018年度～2019年度上期)

2020年3月

株式会社 あそしあ少額短期保険

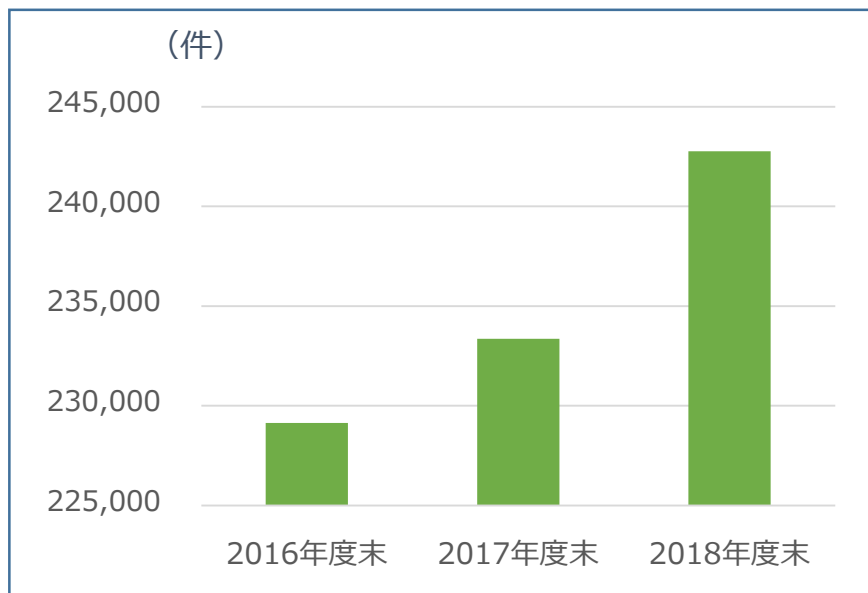


当社は、『お客様本位の業務運営に関する方針』に基づいて、日々の活動に取り組むとともに取組状況を定期的に公開して、業務の改善を図ってまいります。

■ 評価指標（K P I）について

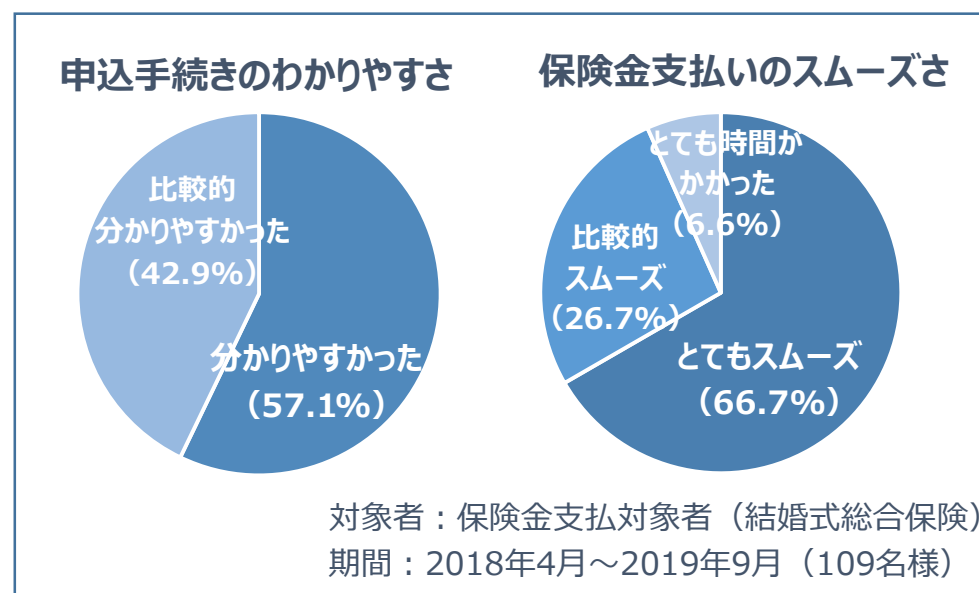
お客様からの信頼・評価を表す指標（K P I）として、「保有契約件数」「お客様の手続き満足度」を設定しております。

■ 保有契約件数（全保険商品）



「保有契約件数」は順調に増加し、2018年度末で242,768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し続けます。

【取組状況】

- 新家財総合保険の新特約「保険料分割払い特約」取扱開始:2018年8月
保険料の支払い方法について、一括払いだけでなく、月払いによる支払いを可能としました。
- 保険金未請求分の請求勧奨:2018年12月～
事故受付から1か月を経過しても被保険者から保険金請求のないものについては、定期的にフォローし保険金の早期支払に努めています。
- ホームページからの事故受付サービス開始:2019年3月
従来からの電話による対応に加え、ホームページで事故受付ができる仕組みを導入しました。
- 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。

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】

- 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。

- 重要事項説明の動画導入(結婚式総合保険:2017年1月、新家財総合保険:2019年3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、動画による重要事項説明を導入しました。

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。

- eラーニングの導入（結婚式総合保険代理店募集人向け）

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。