

## お客さま本位の業務運営方針に関する取組状況・取組結果

### お客さま本位の業務運営方針の定着状況を評価する為の指標について

#### 方針1. お客さま本位の業務運営について

お客さま本位の業務運営における当社方針に係る取組状況を定期的に公表し、その実践を通じて業務運営に関し定期的に見直しを実施いたします。

#### 方針2. お客さまの最善の利益の追求の取組状況

弊社ではご契約者様のご意見をもとに、2021年度に以下の取組・改修を実施いたしました。

- コンビニでの保険料入金をされたご契約者様より、確認のメールがほしいとのご意見をいただき、入金確認メールの自動送信がおこなえるようシステム改修いたしました。(2021年度実施)
- クレジットカードでの保険料をお支払いいただいたご契約者様から、更新時のクレジットカード決済処理を申込時の払い込み回数でおこなえるようにしてほしいとご意見をいただき、システム改修いたしました。(2021年度実施)

#### 方針3. 利益相反の適切な管理の取組状況

【主な取組内容】

利益相反管理部門を定め、一元的に利益相反管理をおこなうとともに、利益相反に関する研修、勉強会の実施等役職員の意識向上に努めています。なお、2021年度は利益相反に該当する事例は発生しておりません。

#### 方針4. 重要な情報の分かりやすい提供の取組状況／方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供の取組状況

弊社ではご契約者さまに重要な情報の分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供がされているかの確認のため以下の内容のアンケート調査を実施いたしました。

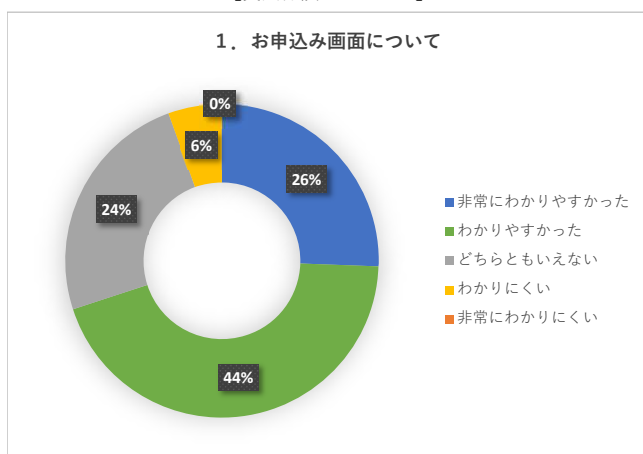
※賃貸保険ダイレクト 対象者1,617名 有効回答90件 回答率5.4%

災害安心保険 対象者数875名 有効回答41件 回答率4.7%

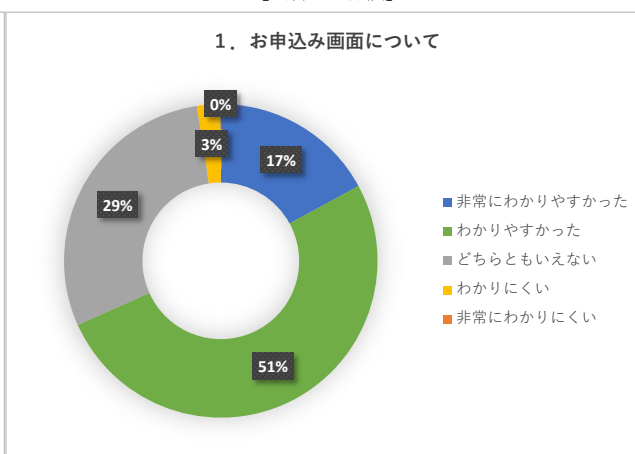
##### 設問1 お申込み画面について

弊社商品についてお申し込み画面についてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で約70%の方が、「災害安心保険」で約68%の方がお申込み画面について「わかりやすかった」とご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



【主なお客さまの声】

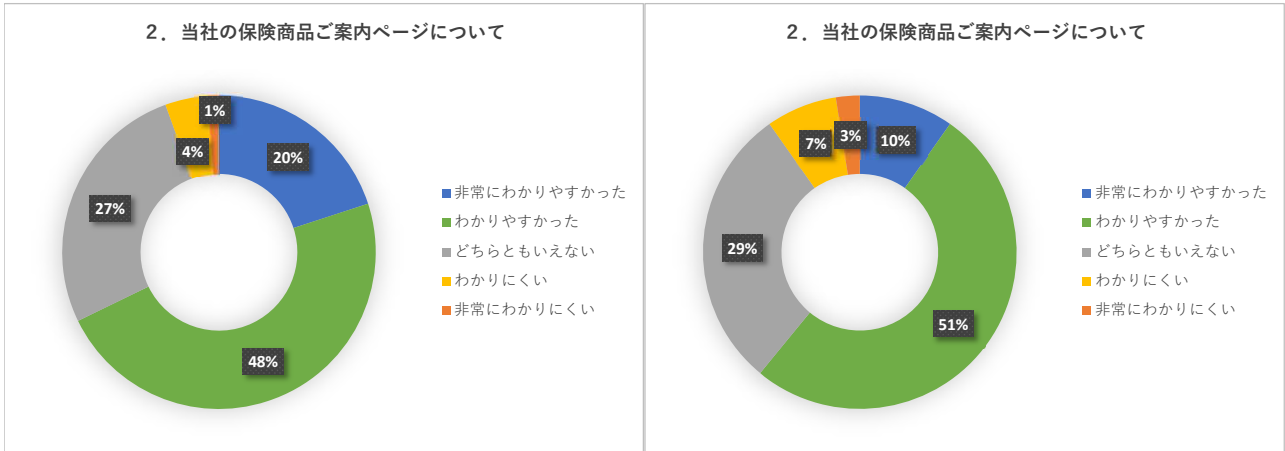
- ・迷わずできてストレスも感じませんでした。(賃貸保険ダイレクト)
- ・説明やオペレーターの方の対応がとても良かったです。(賃貸保険ダイレクト)
- ・シンプルな申込画面でわかりやすい(災害安心)
- ・スマホの小さい画面で操作・閲覧するときはちょっと使いづらいです。(災害安心)

**設問2 当社保険商品ご案内ページについて**

弊社の保険商品ご案内ページについてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で約68%の方が、「災害安心保険」で約61%の方が「わかりやすかった」とご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



**【主なお客様の声】**

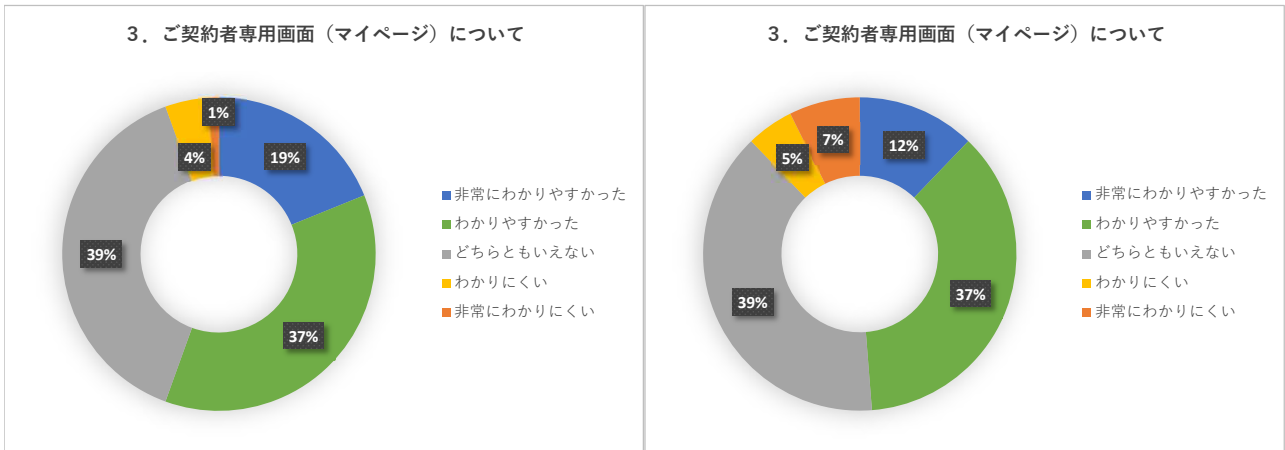
- ・値段がはっきりしていたので選びました。(賃貸保険ダイレクト)
- ・かゆいところに手が届くといった感じです。丁寧に説明文が書かれているのできちんと読めば理解できるようになっており良いです。(賃貸保険ダイレクト)
- ・補償内容が視覚的でわかりやすい。(災害安心保険)
- ・特長ページがシンプルなのは良い。ただシンプル過ぎて賃貸住宅生活初心者や初めてネットで火災保険を申し込む人にはもう少し繊細な説明が無いと不安かもしれません(賃貸保険ダイレクト)
- ・保険にはは安価だから続けやすい!でも保険の種類と内容がイマイチ分かりにくい(災害安心保険)

**設問3 ご契約者専用画面(マイページ)について**

ご契約者専用画面(マイページ)についてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で約56%の方が、「災害安心保険」で約49%の方が「わかりやすかった」とご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



**【主なお客様の声】**

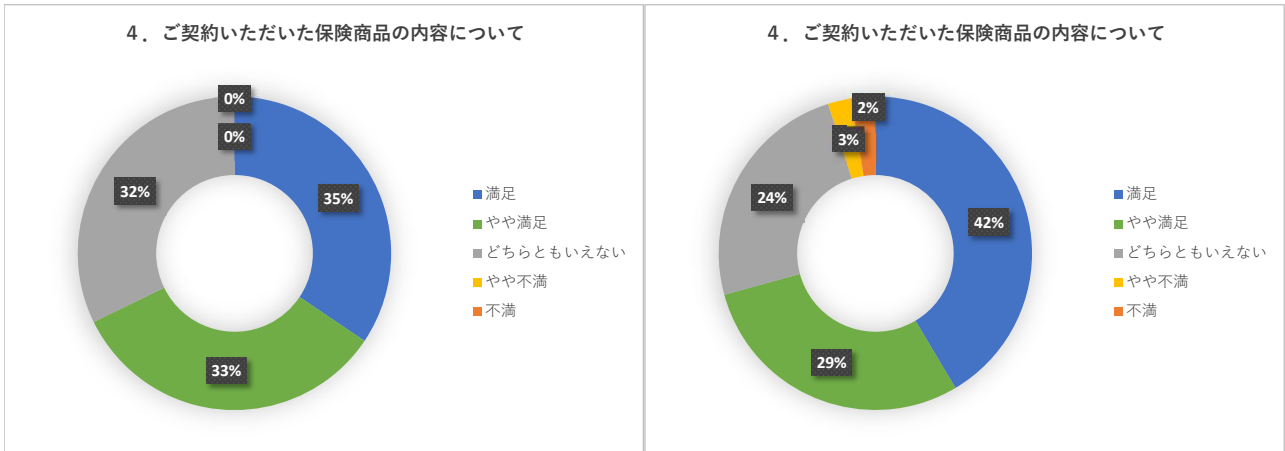
- ・スムーズに選択できた。(賃貸保険ダイレクト)
- ・契約書をPDFでダウンロードできるのが便利でありがたいです。(賃貸保険ダイレクト)
- ・自身の契約を分かりやすく参照できたと思います。(賃貸保険ダイレクト)
- ・契約書を印刷する場合のアクセスが少々戸惑った。メニュー表示を多くして欲しい。(賃貸保険ダイレクト)
- ・ログインしてあなたはどの保険に加入されています・・・と、表示してほしいです。あと保険期間も(災害安心保険)

**設問4 ご契約いただいた保険商品の内容について**

ご契約いただいた保険商品の内容についてお聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で68%の方が、「災害安心保険」で71%の方が「満足」とご回答いただきました。

【貸貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



**【主なお客様の声】**

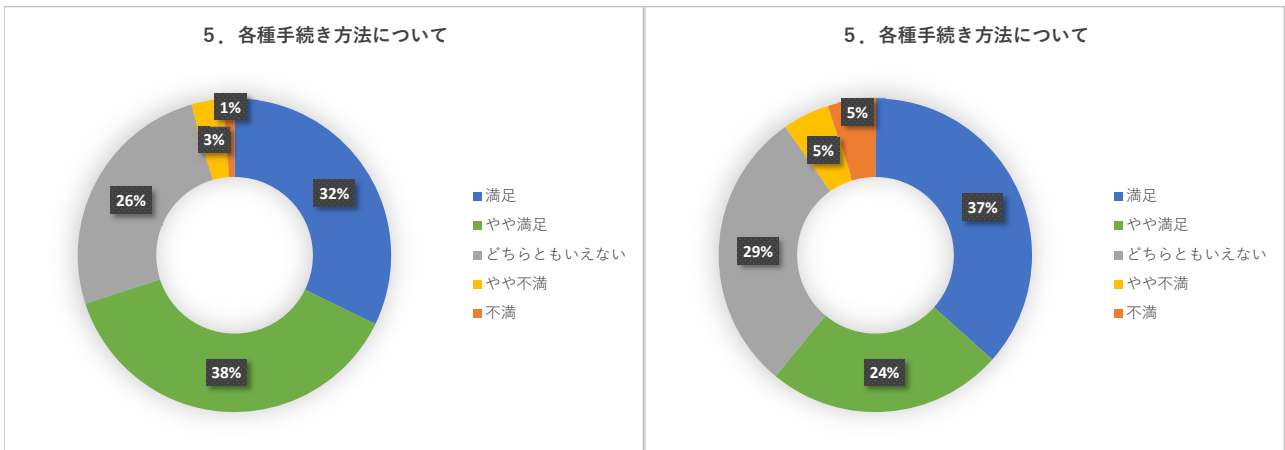
- ・料金もリーズナブルで補償もしっかりしており満足(貸貸保険ダイレクト)
- ・必要十分な補償額と、手続きがネットで楽にできたことも含めて満足している。(貸貸保険ダイレクト)
- ・被災者に対する対応の早さには、自身びっくりし感謝しています。悪い点は考えても考えつきません。(災害安心保険)
- ・支払方法を多様にしてほしいです。ネットバンキングからの支払いや、Pay-easy(ペイジー)で支払い可能なら、もっと申込みや継続手続きが便利になります(貸貸保険ダイレクト)

**設問5 各種手続きについて**

各種手続きについてお聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で70%の方が、「災害安心保険」で61%の方が「満足」とご回答いただきました。

【貸貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



**【主なお客様の声】**

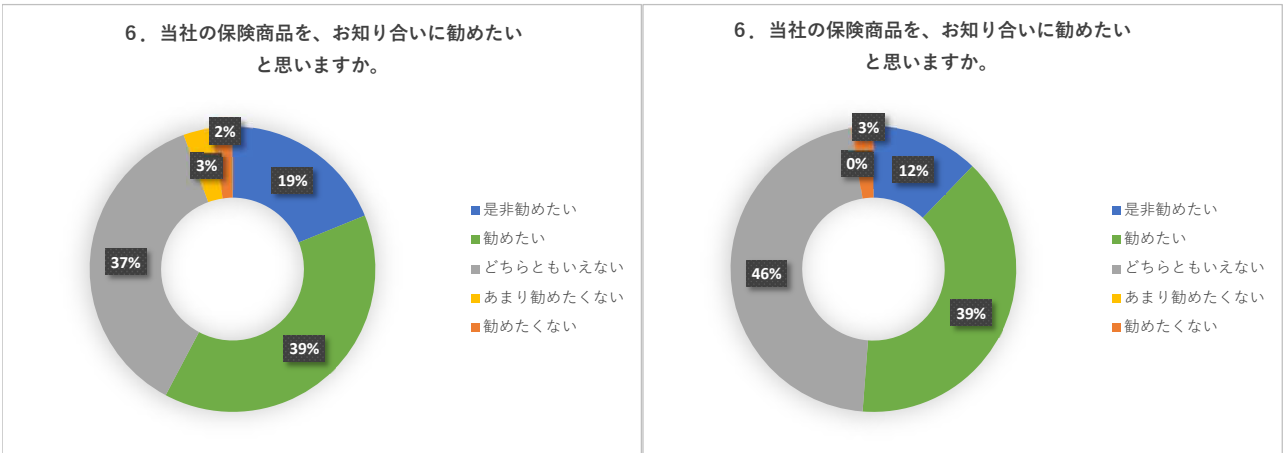
- ・シンプルで分かり易かったです。(貸貸保険ダイレクト)
- ・物凄くシンプルなプランの設定なのと、契約時に係の方が教えてくれるので理解して加入出来たのでとても良かった。(災害安心保険)
- ・ヤマダポイントを利用できるのが便利だと思いました。(災害安心保険)
- ・該当ページに行くのが分かりづらい。契約変更はネット(マイページ)で完結できるようにしないと不便だと思います。(貸貸保険ダイレクト)

**設問6 当社商品のお勧め度合いについて**

ご契約者の方に当社商品をお知り合いに勧めたいと思いますかとお聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で58%の方が、「災害安心保険」で51%の方が「勧めたい」とご回答いただきました。

【貸貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



【主なお客様の声】

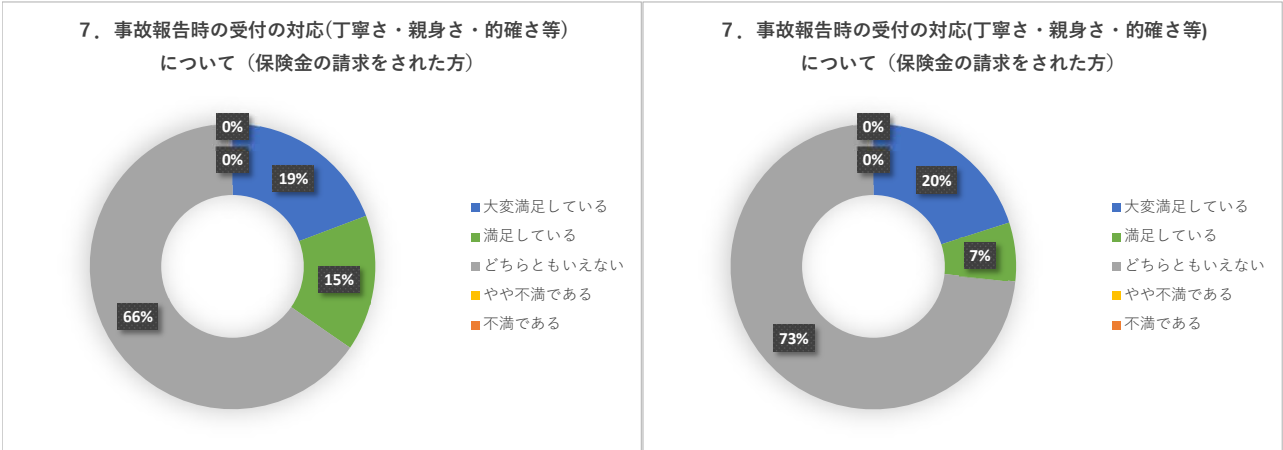
- ・安くて、WEBもわかりやすいので良いです。(貸貸保険ダイレクト)
- ・僅かな掛け金で大きな補償があり、何と言っても対応が早いし、全てが満足の域に達する内容だからです。(災害安心保険)
- ・わかりやすいプランなので是非すすめたい。(災害安心保険)
- ・ネットだけの契約なので不安がある。連絡がくるのは更新時の入金督促だけ、定期的なメールでもあれば良いのでは。(災害安心保険)

**設問7 事故報告時の受付の対応(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について (保険金の請求をされた方)**

事故報告時の受付対応についてお聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で34%の方が、「災害安心保険」で27%の方が「満足している」とご回答いただきました。また、やや不満である、不満であると回答された方はいらっしゃいませんでした。

【貸貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



【主なお客様の声】

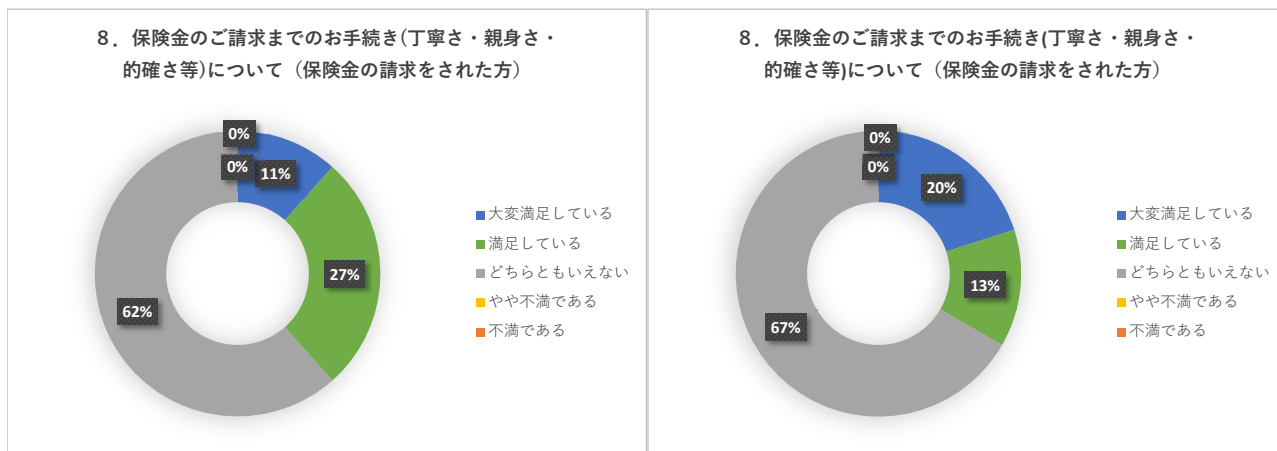
- ・補償額も内容もしっかりしている。(貸貸保険ダイレクト)
- ・初めての経験でしたが、文句の付けようがありません。被災者の立場に立った対応で、全ての面において良く、悪い点が無いからです。(災害安心保険)

**設問8 保険金のご請求までのお手続き(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について(保険金の請求をされた方)**

保険金のご請求までのお手続き(丁寧さ・親身さ・的確さ等)についてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で38%の方が、「災害安心保険」で33%の方が「満足している」とご回答いただきました。また、やや不満である、不満であると回答された方はいらっしゃいませんでした。

【賃貸保険ダイレクト】

【災害安心保険】



**【主なお客様の声】**

- ・質問の内容全てが良く、何と言っても事故報告から振込、同時に商品の取付が同時進行し、全てに満足できるからです。対応してくださった全ての人にお礼を言いたいです。(災害安心保険)

**方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の取組状況**

**【主な取組内容】**

2021年度は弊社従業員に対し、毎月コンプライアンス研修を実施いたしました。また、研修を受けた従業員が講師となり、弊社委託代理店・募集人1,604名に対し、募集人に対する教育、管理、指導の為、研修を実施いたしました。

弊社ではお寄せいただいたアンケートのお申し出内容や課題を分析し、対応方針を検討させていただき、適切な改善を図ることにより、これからもお客さまに信頼され、愛される最優の少額短期保険会社を目指してまいります。