

## 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

### お客様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、以下の取組・改修を実施いたしました。

- お客様の声をもとに、申込フォームの改修を実施し、よりわかりやすい案内文言を追加いたしました。
- 保険加入後のご契約内容やご変更手続きの失念等を防ぐため、加入後6ヵ月間を経過したお客様へ、契約内容に変更がないかの確認メールを自動送信する機能を追加いたしました。
- 2023年6月現在、お客様サポート品質向上のため、24時間365日お問い合わせ対応可能なAIチャットボット導入を進めております。(2023年7月実装予定)

#### 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。尚、2022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。

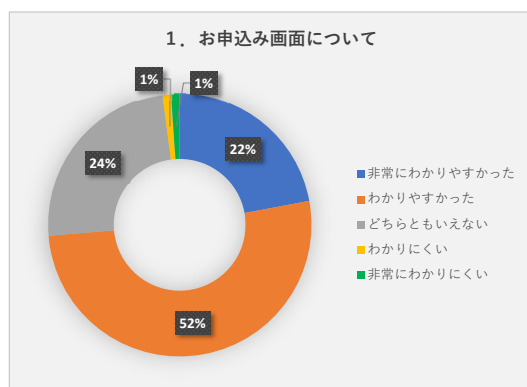
※賃貸保険ダイレクト 対象者2,101名 有効回答95件 回答率4.5%

災害安心保険 対象者数608名 有効回答38件 回答率6.3%

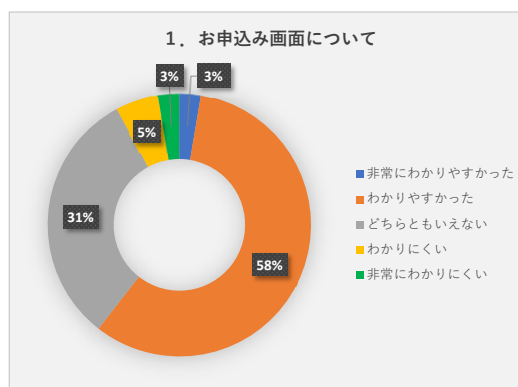
##### 設問1 お申込み画面について

弊社商品に関し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74%の方が、「災害安心保険」で61%の方がお申込み画面について非常にわかりやすかった、分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】



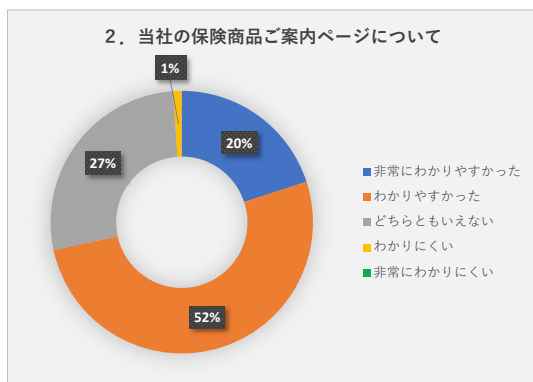
##### 【主なお客様の声】

- ・初めてで不安だったが、お問い合わせでの対応が素晴らしく、安心納得して契約ができた。(賃貸保険ダイレクト)
- ・スムーズに契約手続き出来た。(賃貸保険ダイレクト)
- ・店頭で販売員さんに聞けるので、安心(災害安心)
- ・申し込みのボタンがよく分からなかった(災害安心)

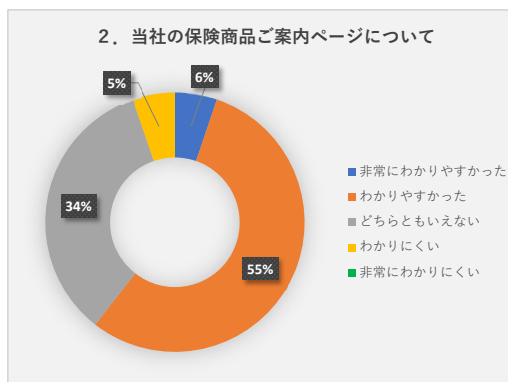
## 設問2 当社保険商品ご案内ページについて

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「貸付保険ダイレクト」で72%の方が、「災害安心保険」で61%の方が非常にわかりやすかった、

【貸付保険ダイレクト】



【災害安心保険】



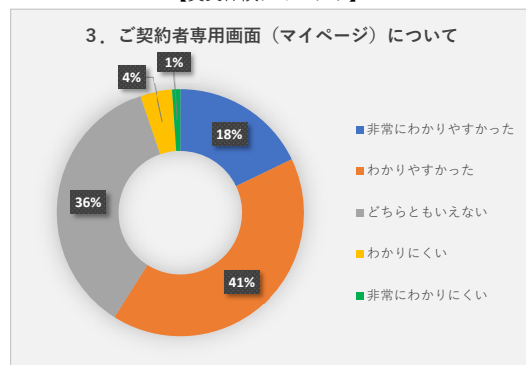
### 【主なお客様の声】

- ・金額が明確でよかった。(貸付保険ダイレクト)
- ・補償内容が視覚的でわかりやすい。(災害安心)
- ・もう少しインパクトのある表記がいいと思った。(貸付保険ダイレクト)
- ・もうすこし、砕けた言い方にしてほしいかなと。(貸付保険ダイレクト)

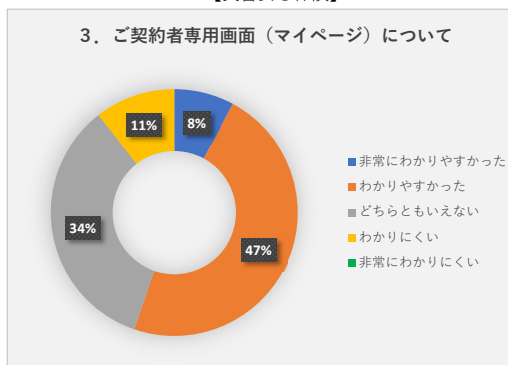
## 設問3 ご契約者専用画面(マイページ)について

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「貸付保険ダイレクト」で59%の方が、「災害安心保険」で55%の方が非常にわかりやすかった、わかりやすかったとご回答いただきました。

【貸付保険ダイレクト】



【災害安心保険】



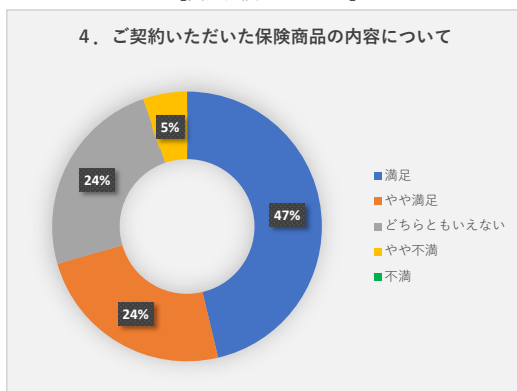
### 【主なお客様の声】

- ・契約中の内容がわかりやすい。(貸付保険ダイレクト)
- ・すぐにアクセス出来てよかった。(貸付保険ダイレクト)
- ・現契約者としてはサイトのトップ画面(最上部)にマイページへのボタンがあると便利かなと思います。(貸付保険ダイレクト)

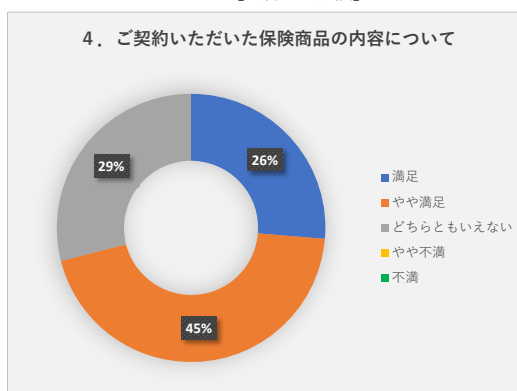
#### 設問4 ご契約いただいた保険商品の内容について

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「賃貸保険ダイレクト」で71%の方が、「災害安心保険」で71%の方が満足、やや満足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】



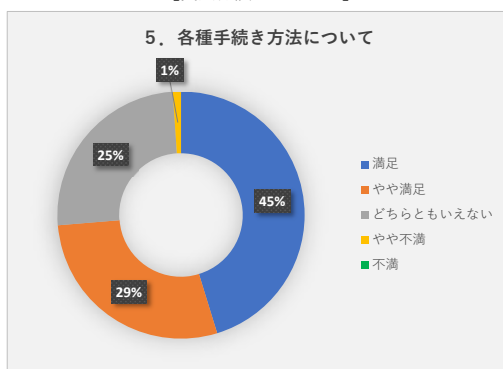
#### 【主なお客様の声】

- ・契約内容が明快なのでいいと思います。(賃貸保険ダイレクト)
- ・不動産に紹介された保険と遜色ないのに安価。(賃貸保険ダイレクト)
- ・保険料がとても手頃で、でも補償内容はしっかりしているので、とても良いと思います。(災害安心)
- ・地震にも対応してほしい(賃貸保険ダイレクト)

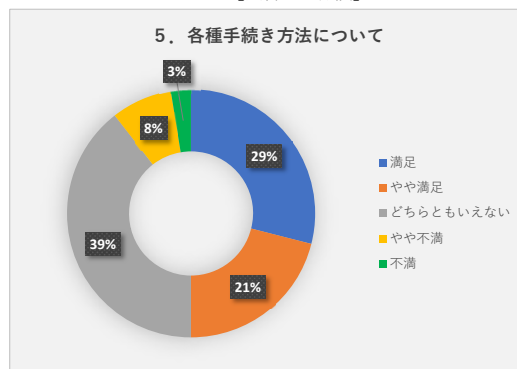
#### 設問5 各種手続きについて

各種手続きについてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で74%の方が、「災害安心保険」で50%の方が満足、やや満足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】



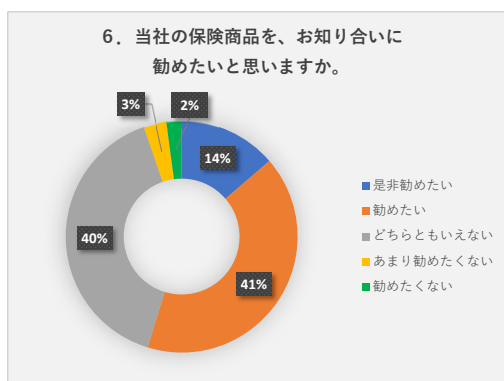
#### 【主なお客様の声】

- ・更新料を支払ったかわからなくなった時に問い合わせしましたが、迅速かつ丁寧に回答をいただきました。不安な時間が少なくて済んだことで、とても感動いたしました。(賃貸保険ダイレクト)
- ・契約内容もPDFで見れて良い。(賃貸保険ダイレクト)
- ・解約の際の申し込みが不便。何で申請書が必要なのかわからない。オンラインにするべき。(賃貸保険ダイレクト)
- ・店舗でも相談に応じてくれるようにしてほしい。(災害安心)

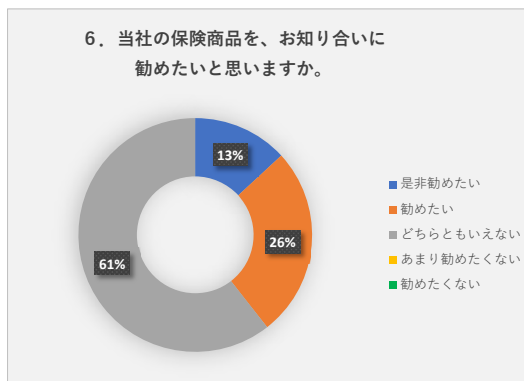
## 設問6 当社商品のお勧め度合いについて

ご契約者の方に当社商品をお知り合いに進めたいと思いますかとお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で55%、「災害安心保険」で39%の方が是非進めたい勧めたい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】



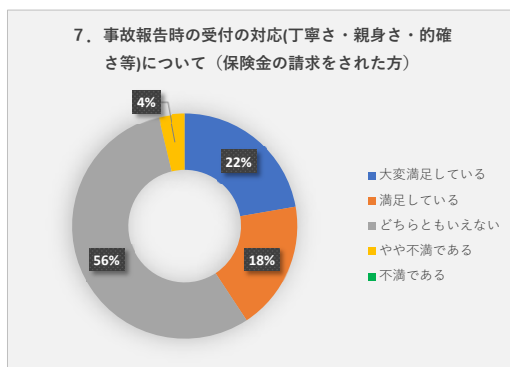
### 【主なお客様の声】

- ・安いし、簡単なので是非勧めたい。(賃貸保険ダイレクト)
- ・お手頃価格で安心な内容なので勧めたい。(災害安心)
- ・知り合いに加入を求めているひとがない。(災害安心)
- ・水害にあったときに役立つから。ただし、ネット完結型なので、店舗でも受け付けたり、問い合わせ窓口を設置してほしい。(災害安心)

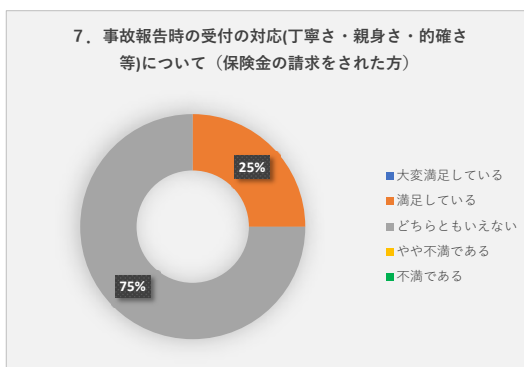
## 設問7 事故報告時の受付の対応について

事故報告時の受付対応についてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で40%の方が、「災害安心保険」で25%の方が大変満足している、満足している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】



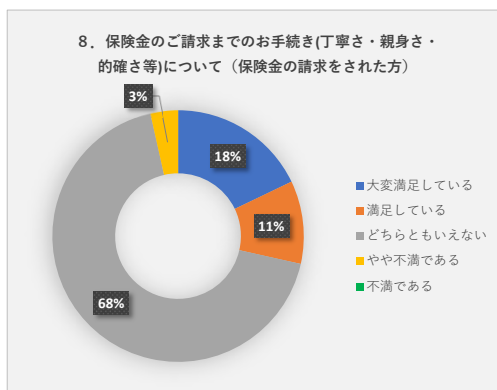
### 【主なお客様の声】

- ・保険請求をした事案が御座いませんが解約手続きで電話問い合わせた際は丁寧、迅速な対応で御座いました。(賃貸保険ダイレクト)
- ・まだ利用したことが無いのでわからない。(災害安心)

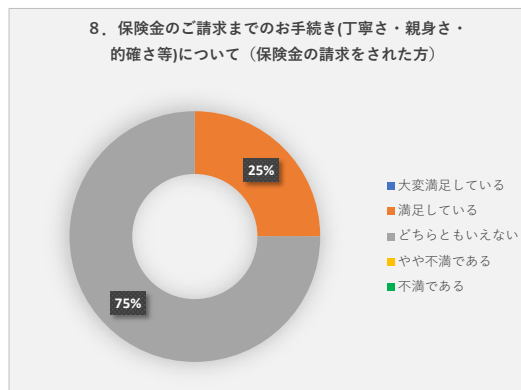
## 設問8 保険金ご請求までのお手続きについて

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「貸付保険ダイレクト」で29%の方が、「災害安心保険」で25%の方が、大変満足している、満足しているとご回答いただきました。

【貸付保険ダイレクト】



【災害安心保険】



### 【主なお客様の声】

- ・加入者目線で親切丁寧です。(貸付保険ダイレクト)
- ・まだ利用したことがないのでわからない(災害安心)

## 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】

2022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811名に対し研修を実施し、お客様本位の業務運営方針の浸透に努めております。

### 【ご参考】

(注)当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)に則り、「お客様本位の業務運営」(以下、当社方針)を策定し、当社ホームページに公表しております。原則と当社方針の関係は以下のとおりです。

原則	対応する当社方針
原則2 顧客最善の利益の追求	方針2
原則3 利益相反の適切な管理	方針3
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針4
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針5
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	方針6

※原則の詳細につきましては金融庁のホームページにてご確認ください。

※原則4、原則5(注2)(注4)および原則6(注1~4)は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、当社方針の対象としておりません。

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、これからもお客様に信頼され、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。