

お客さま本位の業務運営方針に関する 取組状況(2025年度)



方針1. お客様本位の業務運営

常にお客様本位の業務運営を徹底し、お客様からの信頼をより一層高められるよう努めます。

取組内容

■お客様本位の業務運営方針の策定・公表

お客様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の定期的な見直しを実施しております。

■「お客様サポートセンター」の設置と「お客様の声」を活かした業務改善

当社は、お客様本位の業務運営を実践するため、お客様との重要な接点である「お客様サポートセンター」を設置・運営しております。

2025年度にお客様からいただいたご意見・ご要望については、いずれも適切に対応しており、未解決の事案はありませんでした。また、これらのお客様の声については集計・分析を行い、発生原因の把握および再発防止策の検討に取り組んでおります。

さらに、その結果は取締役会およびコンプライアンス委員会へ報告・共有し、必要な改善策を速やかに講じることで、業務品質の向上および再発防止に努めております。

方針2. お客様の最善の利益の追求

お客様の最善の利益を実現することを業務運営の基本とし、常にお客様の視点に立った対応を心がけます。お客様よりいただいたご意見・ご要望を踏まえ、サービス品質の向上および利便性の向上を目的として、今年度は以下の改善取組を実施いたしました。

取組内容

■ヤマダのくらしまるごと保険に関する手続き・サービスの改善

ヤマダのくらしまるごと保険の申込やデバイスの追加・削除における審査期間および補償開始時期のご案内を充実させるとともに、申込画面、マイページおよび各種完了メールの表示内容を見直し、お客様が安心してお手続きいただける環境の整備を行いました。

■チャットボット回答の追加・改善

チャットボットで解決に至らなかったお問い合わせ内容を分析し、シナリオや回答内容の追加・見直しを継続的に実施しております。これにより、お客様の自己解決率の向上と未解決事案の削減に取り組んでおります。

方針3. 利益相反の適切な管理

利益相反のおそれのある取引については、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理基本方針・利益相反管理規程に従い、適切に管理します。

取組内容

■適切な管理と研修等の実施

利益相反管理部門を定め、利益相反管理を一元的に実施するとともに、役職員に対する研修や勉強会を通じて、利益相反管理に関する知識の習得および意識の向上に努めております。

なお、2025年度において、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

お客さまが商品内容を正しく理解し、自らの判断で適切にご契約いただけるよう、重要な情報を分かりやすく整理し、伝わりやすい形で提供することに努めます。また、理解度向上に向け、情報提供手段や説明方法について継続的な改善を行います。

取組内容

■ホームページの改善

商品概要、補償内容、申込方法および保険金請求方法等の情報を整理・拡充するとともに、デザインや画面構成の見直しを実施し、必要な情報へ容易にアクセスできるホームページへと刷新しました。

■よくある質問（FAQ）の整備

補償内容や各種お手続きに関するお問い合わせ内容をもとに「よくある質問」ページを作成し、お客さまが担当者からの回答を待つことなく、必要な情報を確認できる環境を整備しました。

方針5. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様一人ひとりのご意向や状況に応じた適切なサービスの提供に努めます。お客様との重要な接点であるお問い合わせ窓口やチャットボットの利用状況を分析し、お客様のニーズや課題の把握を通じて、より良いサービスの提供に活かしております。

取組内容

■チャットボットの利用状況

チャットボットの利用状況について継続的に分析を行っております。

2025年度の利用実績は、14,629チャット（1日平均40チャット、月平均1,220チャット）、利用ユーザー数は2,949名となりました。

また、お客様からの質問に対してチャットボットが回答を返した平均返答率は92.1%となっており、お客様の利便性向上と円滑なお問い合わせ対応に寄与しております。

■お問い合わせ状況の分析・活用

2025年度のお問い合わせ件数は1,581件（受電531件、Web1,050件）でした。

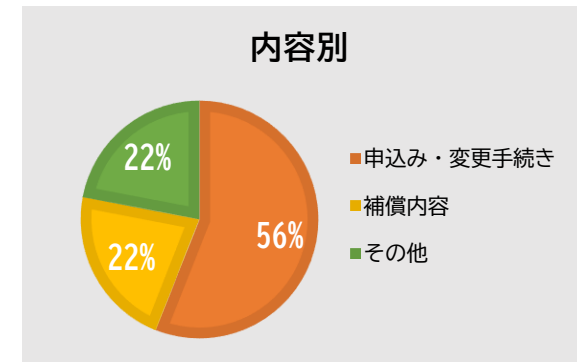
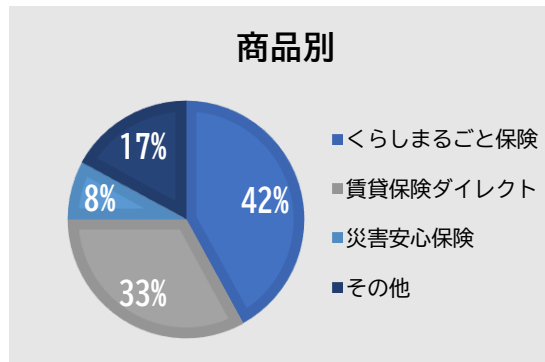
お問い合わせ内容を商品別・内容別に分類・分析することで、お客様の関心事項やお困りごとを把握し、対応品質の向上やサービス提供体制の充実に努めております。

【商品別】

- ・くらしまるごと保険：662件（42%）
- ・賃貸保険ダイレクト：514件（33%）
- ・災害安心保険：125件（8%）
- ・その他：280件（17%）

【内容別】

- ・申込み・変更手続き：882件（56%）
- ・補償内容：352件（22%）
- ・その他：347件（22%）



方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

全役職員および保険代理店・保険募集人に対し継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営方針の浸透に努めます。

取組内容

■コンプライアンス研修の実施

全役職員を対象として、コンプライアンス（法令等遵守）研修を毎月実施しております。保険業法や少額短期保険業者監督指針、個人情報保護、利益相反管理、苦情対応など、その時々課題や法令改正の内容も踏まえたテーマを取り上げることで、役職員一人ひとりの知識向上とコンプライアンス意識の醸成に努めております。

■社員が講師となり保険代理店・保険募集人に対し研修を実施

社員が保険代理店を訪問し、規程・マニュアルに基づく募集ルールの確認や、コンプライアンス研修、商品知識に関する指導等を実施しております。また、募集品質の向上に向けて実際の募集現場における課題や好事例を共有し、適切な募集活動の定着に努めております。これらの継続的な教育・指導を通じて、お客さま本位の業務運営方針の浸透と、お客さまにふさわしいサービスの提供体制の強化を図っております。

ご参考

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、「お客さま本位の業務運営」（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仕組み	方針6

※金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁のホームページをご確認ください。（<https://www.fsa.go.jp/>）

※原則4、原則5（注2）（注4）、原則6（注1～注4）、（注6～注7）および補充原則1～5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、本方針の対象としておりません。

当社ではお寄せいただいた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。