

お客様本位の業務運営に関する方針

1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応します。

また、お客様の声を定期的に集約・分析し、全従業員に共有することにより業務改善・事業活動の品質向上に活かし、お客様本位の業務運営に努めます。

2. お客様のニーズに対応した商品の開発

当社は、社会・経済等の環境変化や多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様のニーズ・ご意向に適した商品の開発に努めます。

また、お客様の立場になり、お客様視点で考えることにより、潜在的なニーズを深く探り、「日本初！の新商品」の開発に努め、お客様の「あったらいいな」の実現を目指します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

4. 利益相反の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないように正確に把握し、適切に管理します。

5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み

当社は、全ての従業員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために、社員教育を継続的に行うとともに、適切なガバナンス体制を整備します。

お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、「困っている人を助ける！」を企業理念とするジャパンベストレスキューシステム株式会社の100%子会社として、お客様の生活全般に関する「お困りごと」に対して、保険商品の提供を通じてお役に立てることを目指しております。

その結果、多くのお客様に当社保険にご加入いただき、2019年1月末時点で被保険者数が約27万人となりました。

当社では定期的にお客様満足度調査を行っております。保険契約者を対象に2019年2月に実施したお客様満足度調査では、86%が満足と回答し、4%が不満足、10%がどちらでもないと回答しました。このようなお客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

2. お客様の声に対応する取組結果

(1) 「お客様の声」に基づく商品開発の具体例

賃貸住宅向け家財保険「新すまいRoom保険」の補償拡充 (2018年6月～)	以前の「新すまいRoom保険」では、住宅の軒下または団地等の野外の自転車置き場にあった自転車が盗難に遭った場合、屋根付きは補償対象、屋根無しは補償対象外となっていました。お客様から「わかりにくい」との声が寄せられたため、保険料はそのまま、屋根無しも補償対象としました。(既契約者へも適用)
弁護士費用保険の補償拡充 (2018年7月～)	以前の「痴漢冤罪・痴漢被害ヘルプコール付き弁護士費用保険」は、痴漢冤罪・痴漢被害が発生した際に保険商品としての補償は無く、弁護士にすぐに連絡が出来る契約者特典が付帯されたものでした。お客様から「わかりにくい」との声が寄せられたため、保険料や契約者特典はそのまま、痴漢冤罪・痴漢被害も保険の補償対象となるように商品改定を行いました。(既契約者へも適用)

(2) 「お客様の声」に基づくサービス改善の具体例

新すまい Room 保険の解約手続き方法の改善	以前は、お客様が新すまい Room 保険を解約する際は、解約書類を記入し当社へ郵送する必要がありましたが、お客様の声に基づき、当社ホームページからネット完結で解約手続きができるように改善しました。
弁護士費用保険の WEB サイトの改善	お客様から「ペットが日常生活用動産に該当するかどうかがわかりにくい」との声が寄せられたため、WEB サイトを変更しました。 具体的には、 「※被害とは被保険者が被った身体の傷害、住宅または被保険者の日常生活用動産の損壊、もしくは被保険者が被った痴漢行為をいいます。」 から、 「※被害とは被保険者が被った身体の傷害、もしくは住宅または被保険者の日常生活用動産（家具や衣服など日常生活に必要な動産のことをいい、動植物は対象外です。）の損壊をいいます。」 に変更し、よりわかりやすい表現にしました。

3. 業務運営方針の浸透に向けた取組結果

(1) お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

(2) 全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

以 上