

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況

このたび、当社では、2021年度の「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況をまとめましたので、次のように公表します。

当社では、「お客さまの立場に立った保険・サービス」の提供を第一に考え、お客さま本位の業務運営方針を策定し実践しています。

お客さま本位の業務運営方針	
方針1	お客さま本位の立場で日々の業務にあたります
方針2	わかりやすい保険を提供し続けます
方針3	万が一に役立つ保険であり続けます
方針4	常に新しく、お客さまが必要な商品・サービスを生み出します
方針5	遵守態勢

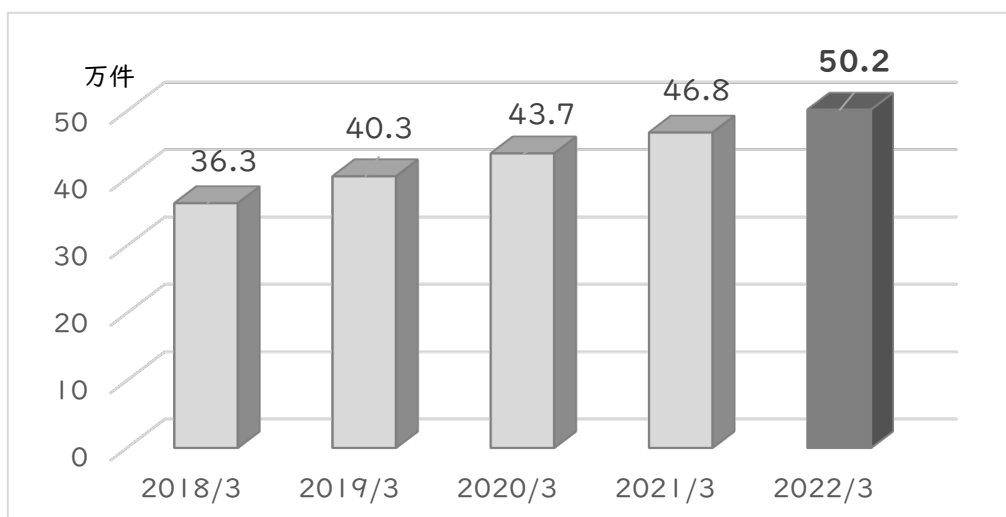
この成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客さまにわかりやすくお伝えするための評価指標として、次の2項目を設定しました。

評価指標	設定理由	当社方針※
1.保有契約件数	お客さまに満足いただき、支持を得た結果が、保有契約件数の増加に現れます。	方針1,2,3,4
2.Web・電話での手続き件数の構成比	利便性向上の観点から、Webや電話で手続きを行いたいというご要望が増加しています。	方針1,2,4

※評価指標が当社のお客さま本位の業務運営方針1~5のいずれに該当するのを示したものです。

1. 保有契約件数

主力商品である賃貸住宅入居者向け家財保険を中心に、お客さまに「暮らしの安心」を届ける保険商品を提供し続けた結果、多くのお客さまから支持をいただき、2022年3月末時点において保有契約件数は50万件を突破しました。

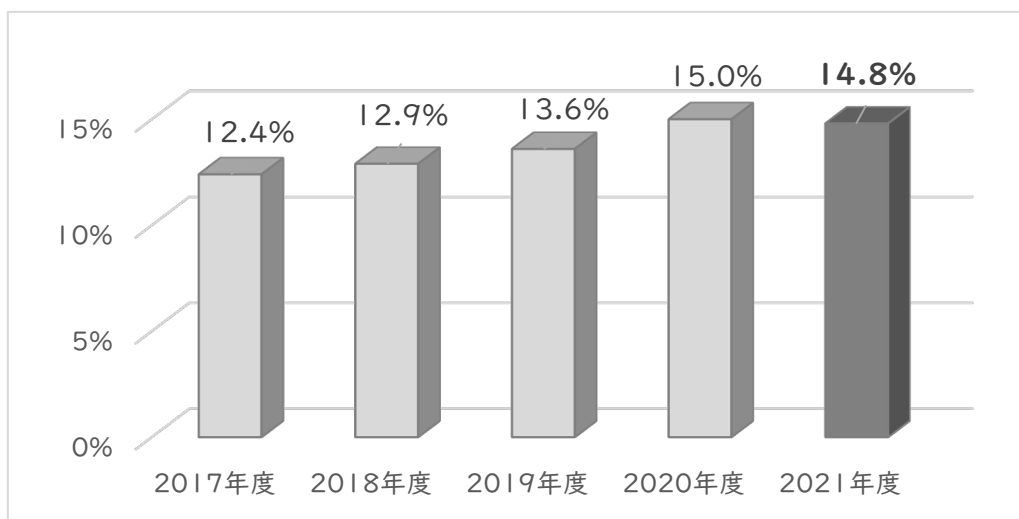


2. Web・電話での手続き件数の構成比

① Webによる契約申込率

お客さまより、パソコンやスマートフォンで手軽に保険契約の加入手続きをしたいというご要望にお応えして、Webでの契約手続き方法を導入しています。

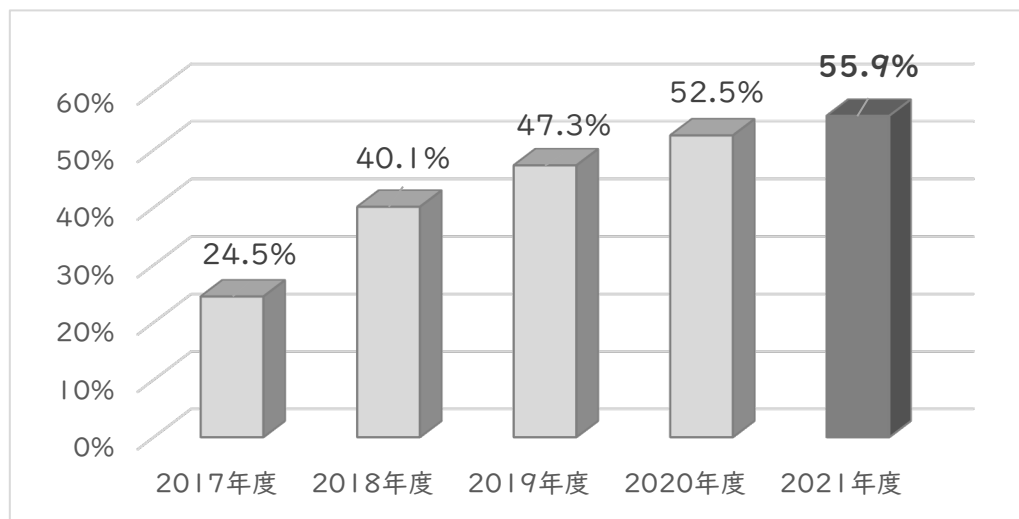
現在、Webでご契約手続きを行われる方は6.7人に1人の割合となっています。



② Web・電話による解約受付率

保険契約の解約手続きをWebや電話で行いたいというお客さまからのご要望に2017年度よりお応えしています。

現在、Webや電話で解約手続きをされる方は1.8人に1人の割合となっています。



3. その他の取組状況

① Web版保険契約ハンドブックの作成

開業当初より、契約者さまが当社の保険内容を正しく理解できるよう小冊子（保険契約ハンドブック）を作成し、ご好評をいただいています。

いつでもどこでも手軽に閲覧でき、紛失リスクもないWeb版保険契約ハンドブックを全ての保険商品でご用意し、わかりやすさに利便性を兼ね備えました。

② Webでの解約手続きの対象契約範囲の拡大

Web での解約手続きは一部の保険契約を対象としていましたが、お客さまのご要望にお応えして、その対象範囲を拡大しました。

③ マイページでのクレジットカード情報の変更手続き

保険料をクレジットカードでお支払いしている契約者さまが、手軽にクレジットカード情報を変更できる機能をマイページ上に追加しました。

④ SMSによる水道管凍結予防の案内

寒冷地では水道管が凍結し日常生活に支障が生じる事態が多く発生します。気温が一定温度以下になるような予報時には、お客さまにSMS（ショートメッセージサービス）で予防策を講じるよう案内しました。

以上