

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、2022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

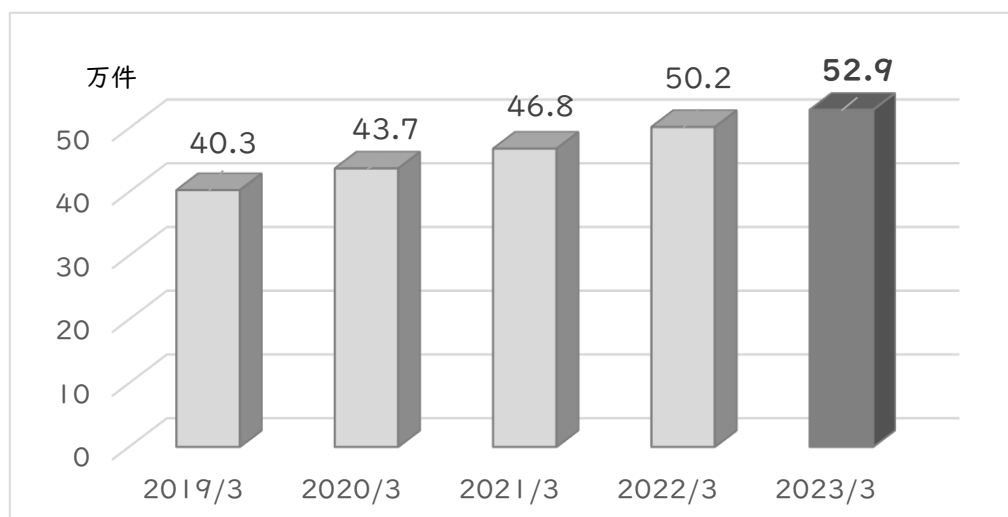
この成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客さまにわかりやすくお伝えするための評価指標として、次の2項目を設定しました。

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、2023年3月末時点において保有契約件数は約53万件となりました。

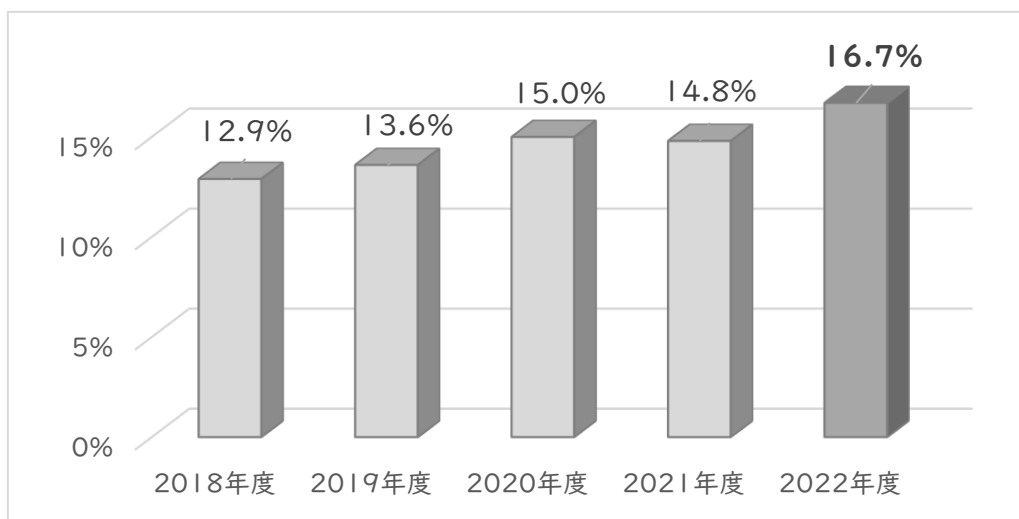


2. Web・電話での手続き件数の構成比

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。

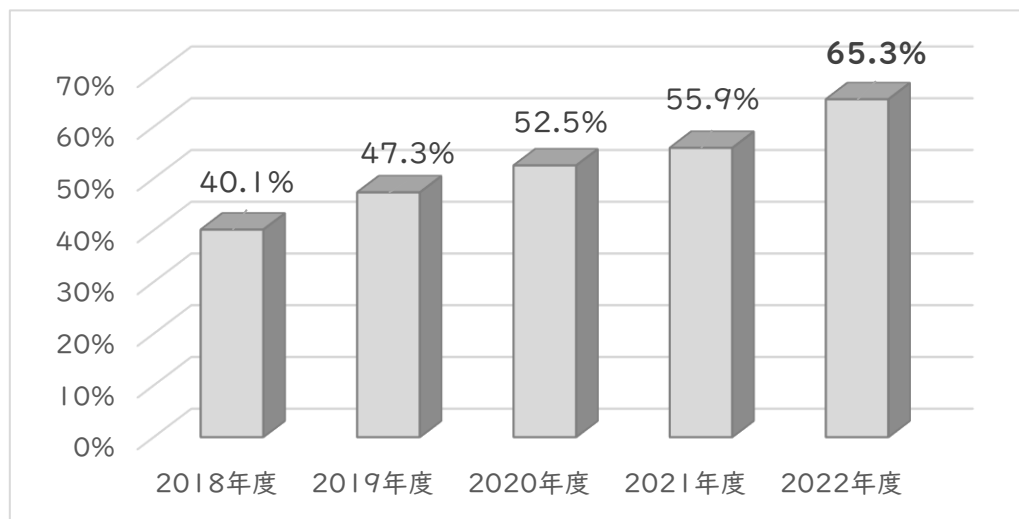
現在、Webでご契約手続きを行われる方は6人に1人の割合となっています。



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1.53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での銀行口座情報の登録

保険料の収納方法のひとつにお客さまの銀行口座から保険料を振り替える口座振替がありますが、今までは紙の口座振替依頼書にて手続きを行っていました。

お客さまより利便性の向上の観点からWebでの手続きを要望されていたので、Webでの銀行口座の登録を開始しました。

② Webでの事故報告の開始

当社ホームページにお客さまが保険事故を報告する機能を作成しました。お客さまの選択により、電話、Web のどちらかをお選びいただけます。

なお、保険契約を加入した代理店においても保険事故を受け付けていますのでご利用ください。

③ 保険申込書の電子署名

電子署名及び認証業務に関する法律に基づき、多くの契約書を電子署名にて締結されています。当社でも保険申込書へのお客さまの署名を電子署名とすることができる仕組みを構築し、一部の代理店で導入しています。

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