

## 「お客様本位の業務運営方針」の取組状況・取組結果（2023年度）

### 方針1. お客様本位の業務運営の実践

1. 当社は、常にお客様の安心をかたちにできるよう最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
2. 当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実に迅速かつ適切に対応いたします。お申し出いただいた内容につきましては業務の改善と品質の向上に活かしてまいります。

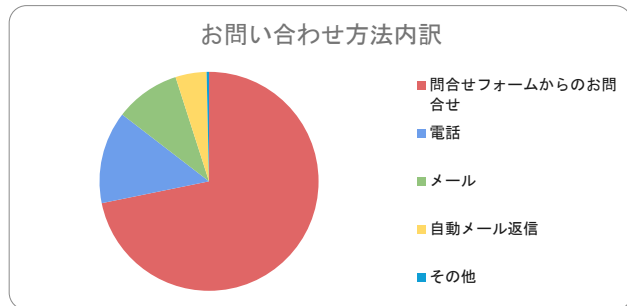
#### 【取り組み】

- 当社ホームページ内の「お問い合わせ」フォーム内で、ご意見をご記載いただき、弊社にて業務の改善と品質の向上に活かしてまいります。
- フリーダイヤルを通じて当社のコールセンターにお問い合わせいただいた際にご要望やご意見を頂いた内容を反映し、よりお客様満足度を向上することで、業務品質の維持・向上を図ってまいります。

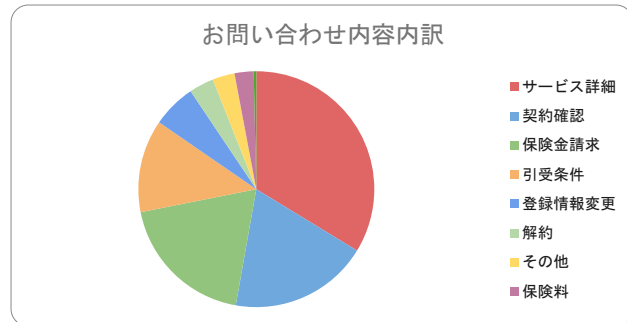
#### 【取り組み結果】

①当社ホームページ内の「お問い合わせ」フォームからお客様のご意見をいただいた内容は、下記のとおりとなります。

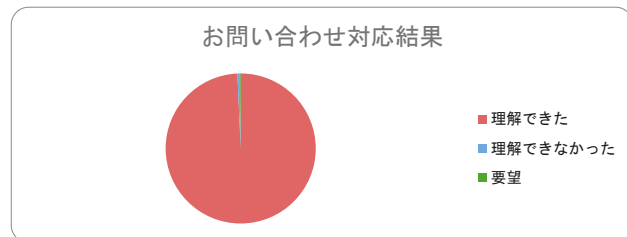
お問い合わせ総数	:	1,415件
●お問い合わせ方法内訳		
ホームページ(問合せフォーム)	:	1,016件
電話	:	193件
メール	:	136件
自動メール返信	:	65件
その他	:	5件
総計	:	1,415件



●お問い合わせ内容内訳		
補償内容	:	477件
契約確認	:	270件
保険金請求	:	270件
引受条件	:	180件
登録情報変更	:	85件
解約	:	48件
その他	:	43件
保険料	:	37件
更新	:	5件
総計	:	1,415件



●お問い合わせ対応結果		
理解できた	:	1,405件
理解できなかった	:	7件
要望	:	3件
総計	:	1,415件



- お客様からのお問い合わせについての回答内容99.3%のご理解をいただきました。
- 回答内容が分かりづらかったという事項についてホームページ内のよくある質問欄にさらに詳しくご説明させていただきました。
- お客様がよりご理解いただけるようにランディング・ページの更新を行いました。

## ②苦情の対応について

お客様からの不満足の原因(苦情)が下記の通りございました。各苦情に真摯にご対応させていただき再発防止に努めてまいります。

- 件数 : 13件
- 発生率 : 0.05% (分母は保有契約数)

## 方針2. お客様本位の保険商品・サービスの提供

1. 当社は、お客様がご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択できるように重要な情報(商品内容・リスク内容等)を分かりやすく提供いたします。
2. 当社は、お客様の立場に立って、公平に迅速かつ適切に保険金等の支払いに取り組みます。

### 【取り組み】

- 現在スマートフォンだけを対象とした保険商品を提供させていただいておりますが、今後お客様のご意向に沿った保険商品を提供してまいります。
- お客様に迅速かつ適切に保険金を受け取っていただくため、「お客様マイページ」からキャッシュレス決済により保険請求いただけるようにいたします。

### 【取り組み結果】

- 10台以上通信端末機器を使用されている企業様からご要望を受けて、ご契約方法を簡易に行えるよう、法人一括契約方式をご提供させていただきました。また、業務用に使用されている個人携帯電話を保険の目的とするサンキュースマホケをご提供させていただきました。
- 企業様のご要望にお応えして保険料の支払い方法を従来のクレジットカード払いのみから口座振替払い、請求書払いの2種類を追加いたしました。
- お客様に迅速かつ適切に保険金を受け取っていただくため、「お客様マイページ」から保険金請求いただき、ご請求書類が完備しているものは翌日にはほぼ保険金支払い手続きを完了しております。
- お客様にキャッシュレス決済により保険金請求をいただくため、au Payによる決済をできるようにいたしました。

## 方針3. お客様本位の業務運営を定着するための取り組み

1. 当社は、お客様本位の業務運営を重要課題とし、すべての社員および代理店・募集人に対して継続的に教育、指導を行い、本運営方針の定着に努めてまいります。

### 【取り組み】

- コンプライアンス・プログラムの策定、推進  
コンプライアンスに関する年間活動計画(コンプライアンス・プログラム)を策定のうえ、推進状況をチェックし、コンプライアンスの取組強化を図ります。
- コンプライアンス研修の実施  
コンプライアンスを含む研修を社員・代理店向けに実施し、業務品質の向上を図ります。

### 【取り組み結果】

- コンプライアンス・プログラムの策定、推進、コンプライアンス研修の実施  
コンプライアンスに関する年間活動計画(コンプライアンス・プログラム)に従って社員・業務委託会社社員及び代理店のコンプライアンス研修を実施いたしました。

## 方針4. 利益相反の適切な管理態勢の構築

1. 当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理する態勢を構築いたします。

### 【取り組み】

1. コンプライアンス研修時に利益相反取引のおそれのある取引の対応方法を共有し、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

### 【取り組み結果】

- 役職員一同が利益相反取引のおそれのある取引の対応方法を共有し遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めております。