

「お客様本位の業務運営方針」の取組状況・取組結果（2024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。

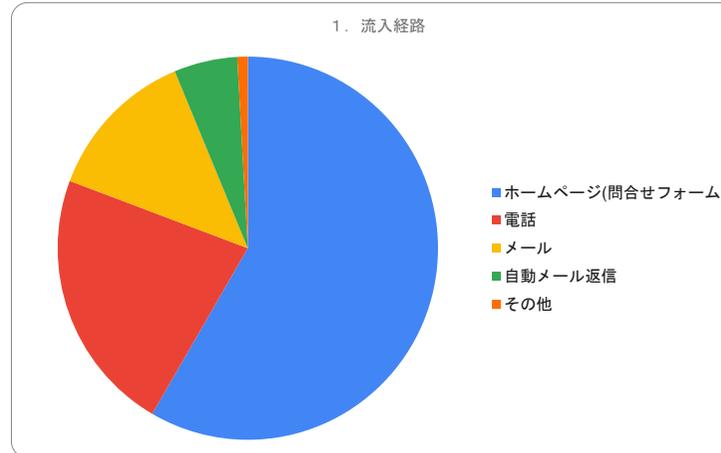
【取り組み】

- 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。

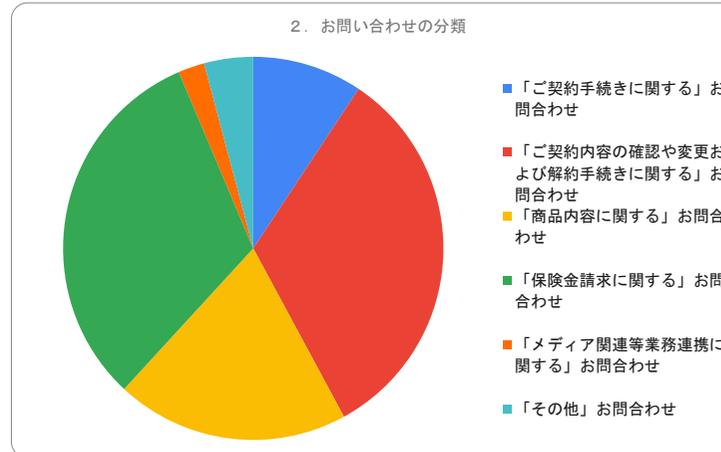
【取り組み結果】

- 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 2,374件

1. 流入経路	
ホームページ(問合せフォーム)	1,386 件
電話	530 件
メール	309 件
自動メール返信	128 件
その他	21 件
合計	2,374 件

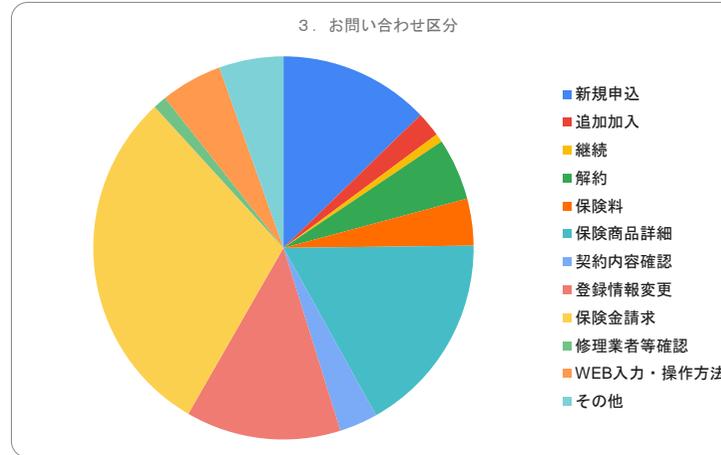


2. お問い合わせの分類	
「ご契約手続きに関する」お問い合わせ	222 件
「ご契約内容の確認や変更および解約手続に関する」お問い合わせ	777 件
「商品内容に関する」お問い合わせ	470 件
「保険金請求に関する」お問い合わせ	753 件
「メディア関連等業務連携に関する」お問い合わせ	53 件
「その他」お問い合わせ	99 件
合計	2,374 件



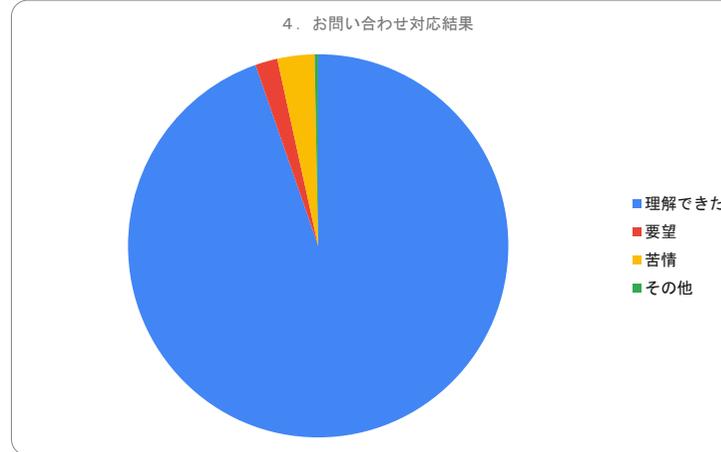
3. お問い合わせ区分

新規申込	304 件
追加加入	50 件
継続	17 件
解約	124 件
保険料	94 件
保険商品詳細	406 件
契約内容確認	77 件
登録情報変更	313 件
保険金請求	708 件
修理業者等確認	27 件
WEB入力・操作方法	124 件
その他	130 件
合計	2,374 件



4. お問い合わせ対応結果

理解できた	2,247 件
要望	45 件
苦情	75 件
その他	7 件
合計	2,374 件



- お客様からのお問い合わせについての回答内容94.44%のご理解をいただきました。
- お客様がよりご理解いただけるようにランディング・ページの更新および申込み画面の簡素化の検討を実現しました。
- お客様の声をよりお聞きできるようお客様専用ラインを作成し、様々な情報発信とアンケート調査の実施しました。

●件数	:	75件	
●発生率	:	3.16% (分母はお問い合わせ総数)	
苦情内訳			
保険金支払に関する苦情	22	29.33%	
契約引受に関する苦情	17	22.67%	
WEB入力・システムに関する苦情	32	42.67%	
その他の苦情	4	5.33%	
合計	75	100.00%	

②苦情の対応について

お客様からの不満足(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。

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、ご利用いただいております。
- 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種類を追加し、請求書払いの運用を開始し、ご利用いただいております。
- 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による決済の運用を開始し、ご利用いただいております。

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いたしました。
スに関する年

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】

アンス研修時

【取り組み結果】

が利益相反取

【取組状況の確認等】

- ・当社は、この方針に係る取組状況を確認し、その結果について定期的に公表してまいります。
- ・当社は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、この方針を定期的に見直してまいります。

2024年度の主な取組状況・取組結果

当社ホームページによる公表

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況・取組結果は当社ホームページで公表いたします。