

# 「お客様本位の業務運営方針」 に関する取組状況・取組結果

(2021年度版)

あすか少額短期保険株式会社

あすか少額短期保険株式会社（代表取締役社長：中江 則夫）は2017年8月に「お客様本位の業務運営方針」を公表いたしました。

今般、お客様本位の業務運営方針に関する2020年度の取組状況・取組結果をとりまとめましたので、当資料で公表いたします。

今後も当社は、「お客様の尊重」、「社会からの信頼の確立」を企業活動の原点とし、お客様本位の業務運営に基づいた具体的な取組みを全うしてまいります。

# 【お客様本位の業務運営方針】

あすか少額短期保険株式会社(以下、「当社」といいます。)は、「お客様の尊重」、「社会からの信頼の確立」を企業活動の原点としております。今般、お客様本位の業務運営をより一層推進していくために、以下の方針を定め、方針に基づいた具体的な取組みを全うしてまいります。

## 1. お客様本位の業務運営の実践

当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させてまいります。

## 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

- ・当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める商品・サービスの開発に努めてまいります。
- ・当社は、保険金等のお支払いを正確、迅速かつ簡素な手続きで遂行してまいります。

## 3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

当社は、お客様が商品・サービスの内容を知らなかったために不利益を被ることがないように、お客様に特にご注意いただきたい事項をまとめた、「重要事項説明書」「注意喚起情報」などを用いて、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

#### 4. お客様本位の業務運営を定着させるための取組み

当社は、従業員および代理店に対し保険業法および関連法令等の研修を実施し、お客様満足度の維持・向上に努めてまいります。

#### 5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様の意向を的確に把握し、意向に沿った商品が提案されるよう適切な保険募集管理態勢を構築してまいります。

#### 6. 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。

## 【ご参考】

# 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と 当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、「お客様本位の業務運営方針」(以下、方針)を策定して当社ホームページで公表しております。原則と方針との関係は以下のとおりです。なお、原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

金融庁「原則」	対応する当社「方針」
原則 2	方針 1
原則 3	方針 5
原則 5	方針 2 の後段、方針 3
原則 6	方針 2 の前段
原則 7	方針 4

金融庁 原則4、原則5(注2)(注4)および原則6(注1~4)は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

# 【1. お客様本位の業務運営の実践】

当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させてまいります。

## 主な取組状況・取組結果

### ●インターネットによる保険申込み（ネット申込）方法の動画によるご案内

店頭またはご自身のパソコン・スマートフォンから「ご契約者様マイページ」に接続いただき申込内容確認、重要事項確認を経て最終申込を完了する「インターネットによる保険申込み（ネット申込）」を2019年から開始しておりますが、具体的な申込み方法をご案内する動画を当社ホームページに掲載しました。

（ネット申込の対象：新・入居者あんしん保険  
（新・賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）の新規個人契約）



## 【2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供】

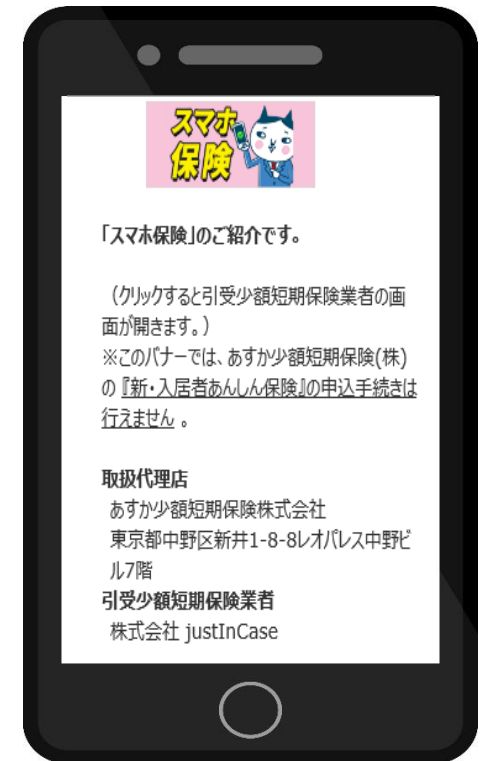
- ・ 当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める商品・サービスの開発に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●他の少額短期保険業者の保険商品のインターネットによる募集の開始

当社保険契約者等の利便の増進の観点から、他の少額短期保険業者の保険商品のインターネットによる募集を開始しました。

(募集する保険商品：「スマホ保険」(通信端末修理費用保険)  
引受少額短期保険業者：株式会社 justInCase)



- ・ 当社は、保険金等のお支払いを正確、迅速かつ簡素な手続きで遂行してまいります。

## 主な取組状況・取組結果

### ● 保険金のお支払い対応

お客様から事故の報告を受け付けたときには、必要事項を的確に聴取するとともに、今後の事故解決を円滑に行うための適切なアドバイスを行っております。

当社が算出した支払保険金について、お客様から承諾を得るにあたっては「丁寧、誠意、わかり易く」をモットーとし、明確にご説明し承諾を得ております。

お客様から損害サービスに関連して苦情の申立があった場合は、申出内容を正確に把握し、真摯に受け止め、必要に応じて事実関係の再確認を行うなど、誠実かつ丁寧な対応を行っております。

当社は、保険金をお支払いさせていただいたお客様に、当社の事故対応サービスに対する満足度についてのアンケートを実施しています。（12頁参照）



## 【3. お客様にとって分りやすい情報の提供】

当社は、お客様が商品・サービスの内容を知らなかったために不利益を被ることがないように、お客様に特にご注意いただきたい事項をまとめた、「重要事項説明書」「注意喚起情報」などを用いて、分りやすい情報の提供に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ● 「ご契約者様マイページ」による情報提供

当社ホームページの「ご契約者様マイページ」から保険契約内容と約款をご確認いただけます。インターネットによる保険申込（ネット申込）を行ったお客様は、さらにパンフレット・重要事項説明書、申込内容（お客様控）もご確認いただけます。

（ネット申込の対象：新・入居者あんしん保険の新規個人契約）

インターネットによる保険申込み（ネット申込）のご利用率は13頁に記載のとおりです。

## 【4. お客様本位の業務運営を定着させるための取組み】

当社は、従業員および代理店に対し保険業法および関連法令等の研修を実施し、お客様満足度の維持・向上に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●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っています。

#### ●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っています。

・代理店向けに年12回、社員向けに年40回で合計年52回実施。

## 【5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築】

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様の意向を的確に把握し、意向に沿った商品が提案されるよう適切な保険募集管理態勢を構築してまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●コンプライアンスマニュアル（代理店用）による代理店への徹底

代理店にコンプライアンスマニュアルを提供のうえ指導を行い、適切な保険募集の徹底を図っています。

- ・コンプライアンスマニュアル（代理店用）の内容（抜粋）
  - 募集の流れ（事前準備を含む）
  - 重要事項説明のトーク例
  - 保険募集における禁止行為

## 【6. 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。

### 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。

#### ●定着度合いを評価する指標（KPI）の設定

お客様本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標として以下を設定します。各指標の状況は、取組状況・取組結果の公表と併せて当社ホームページで公表いたします。

- ・ お客様満足度アンケートの結果
- ・ インターネットによる保険申込（ネット申込）のご利用率 ⇒12、13頁参照

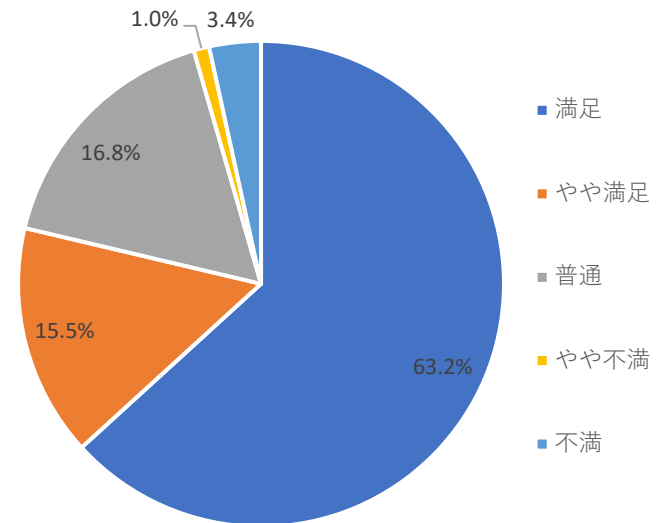
## 【6. 取組状況の確認等】

### KPIの状況

#### ●お客様満足度アンケートの結果

当社は、保険金をお支払いさせていただいたお客様に、当社の事故対応サービスに対する満足度についてのアンケートを実施しています。

(アンケート実施期間：2020年4月～2021年3月)



78.7%のお客様から「満足～やや満足」とご回答いただきました。ただし一方で、4.4%のお客様から「やや不満～不満」との回答をいただいております。このようなお客様からの声を真摯に受け止め、お客様に満足いただけるよう取組んでまいります。

## 【6. 取組状況の確認等】

### KPIの状況

#### ●インターネットによる保険申込み（ネット申込）のご利用率

当社は、お客様の利便性向上のためにインターネットによる保険申込み（ネット申込）を推進しております。

お客様ご自身のパソコン・スマートフォンから当社ホームページ上の「ご契約者様マイページ」にログイン・お手続きいただくことで、保険申込みが完了いたします。

・対象：新・入居者あんしん保険の新規個人契約

ご利用率（2021年3月）	86.9%
---------------	-------

引き続き、お客様へのご案内を徹底してまいります。