

お客さま本位の業務運営方針に基づく取り組み状況

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、推進をして参りました。
2021年度における主な取り組み状況を下記のとおり公表いたします。

方針1：お客さまの最善の利益の追求

当社は、社員一人一人が、その時代や社会環境に応じ、日々何がお客さまに対して最適なサービスかを考えて行動します。また、お客さまから頂戴した貴重なご意見に真摯に向き合い、新たな商品やサービスだけでなく、事務手続きや社内態勢等の見直しを含めた当社全体のあり方について常に改善を図ってまいります。

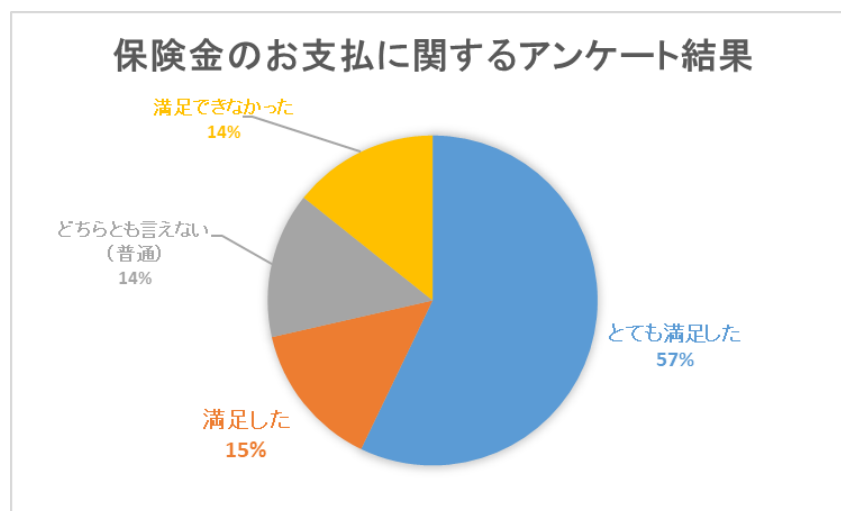
2021年度の主な取り組み結果

<ペーパーレスによる保険金請求受付の実施>

・九州地域で発生した豪雨などの自然災害で損害を受け、紙での保険金請求が困難なお客さまに対し、迅速な保険金のお支払いができるようメールによる保険金請求の受付を実施いたしました。

ペーパーレスによる保険金支払手続きをご希望されたお客さまに、保険金お支払い後アンケートを実施させていただきました。今回のアンケート結果では、72%のお客さまから「とても満足した」、「満足した」というご回答を頂いております。

しかし残念ながら、14%のお客さまからは「満足できなかった」という回答がございました。これらお客さまからのお声や評価を真摯に受け止め、事故受付のペーパーレスの推進など、サービスの向上に努めて参ります。



<水道管凍結防止の注意喚起を実施>

・水道管凍結防止のために寒冷地にお住まいのお客様宛に、注意喚起 SMS（ショートメッセージサービス）の配信を行いました（11,938件）。

SMS の URL から水道管凍結防止の具体的な方法を記載したホームページに遷移して頂くことにより、効果的な注意喚起を行いました。

【配信 SMS】



【注意喚起ホームページ】



方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

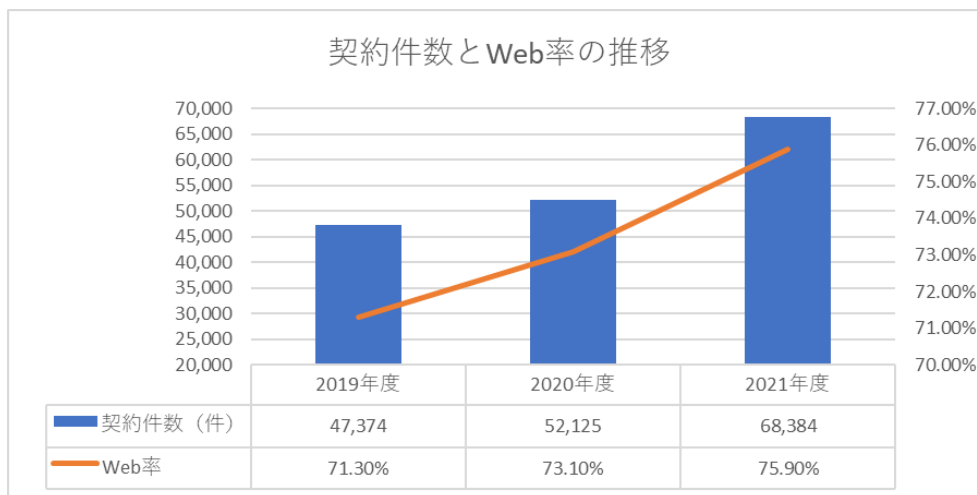
当社は、お客さまが24時間365日アクセスでき、いつでも簡単にご自身の意向に沿ったご契約プランを選択し、保険料のお支払い（決済）までを完了できる商品を販売しております。当社は、お客さまと接する代理店からの声も踏まえながら、今後ともお客さまのニーズに合った商品・サービスの開発および提供に努めてまいります。さらに、保険金のお支払いが保険事業を営む上での基本的かつ最も重要な機能の一つであることを強く認識し、適正かつ迅速な保険金のお支払いを行ってまいります。

2021年度の主な取り組み結果

<Web 申込画面/マイページ画面のユーザビリティの向上>

お客さまのユーザビリティを重視し、24時間365日お申込みができる、Webでの保険申込の改善、推進を図っております。

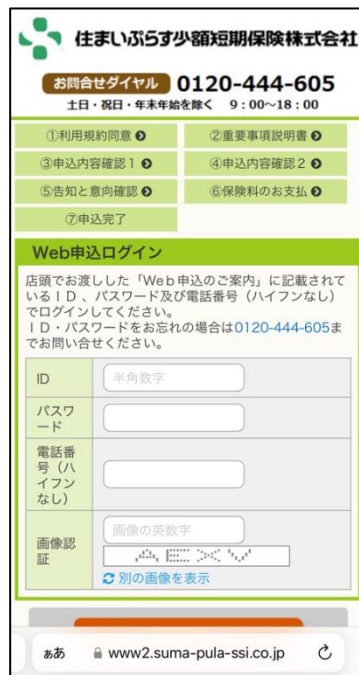
22年3月末現在で75.9%のお客さまよりWebによるお申込みを頂いておりますが、今後もより使いやすいサービスの向上に努めてまいります。



【ランディングページ】



【Web 申込ページ】



【マイページ】



※上記はいずれもモバイル端末のページとなります。

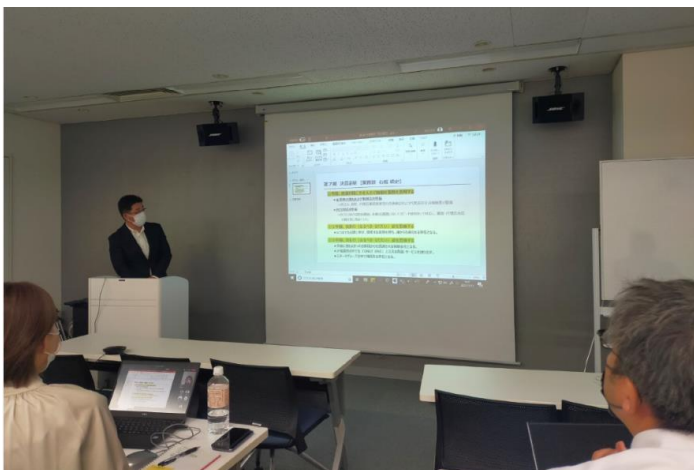
方針 5. 従業員に対する適切な動機づけ等の枠組み

当社は、全役職員および代理店が常にお客さまに対し誠実・親切・丁寧な対応を実践し、お客さまや社会に貢献することが最大の使命であることを認識し、継続的な社員研修や代理店教育などに取り組んでまいります。

2021 年度の主な取り組み結果

<継続的な社員研修の実施>

年間の研修計画を策定し通年で研修を実施しました。今後も社員研修を実施し、お客様対応の品質向上、コンプライアンスを重視した運営に努めます。



※研修風景