

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況 (2022 年度上半期)

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、推進をしてまいりました。
2022 年度上半期（2022 年 4 月～9 月）における主な取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。

2022 年度上半期の主な取組み状況

＜お客さまの声を改善に活かす取組み＞

- ・日々のコールセンターでの受電内容やメールでの問い合わせ内容を定期的に集計、分析を行い、課題の把握や改善に向けた取組みを行っています。
- ・コールセンターと定期的にミーティングを実施し、お客さまからの入電対応における問題点の共有、改善策の検討を行っています。

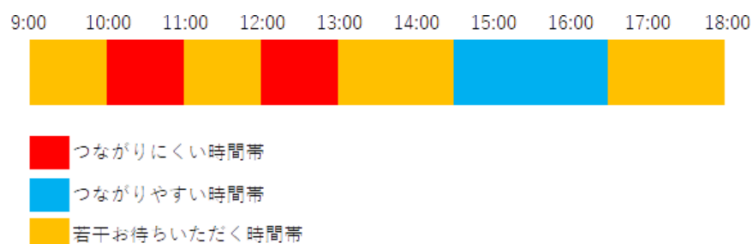
＜ホームページでのコールセンターのお電話混雑状況の目安の表示＞

各種お手続きの受付を行っているコールセンターでは、一時的な混雑によりお客さまからのお電話がつながらないケースがあります。お客さまをお待たせすることなくスムーズにお手続きをいただけるよう、ホームページにコールセンターの時間帯別混雑状況の目安を表示し、ご利用いただき易く改善を行いました。

【ホームページのご案内】

お問い合わせ先と混雑状況

お電話の混雑状況の目安をご案内いたします。時間帯によっては、お問合せが集中して電話がつながりにくい場合がございます。また、連休明け・大型連休中・年末年始は特に混雑いたします。下記一覧表を目安にしてお問合せください。



方針2：お客さまの利益を不当に損なわない適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を定め、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、利益相反となる取引について、適切な管理に取り組みます。

2022 年度上半期の主な取組み状況

<保険金支払部門における取組み>

事故の加害者、被害者双方が当社の契約者であるケースにおいて利益相反となる恐れがあるため、一方のお客さまの利益を不当に侵害することがないように、保険金支払部門におけるチェック体制を整備しています。

方針3：重要な情報の分かりやすい提供

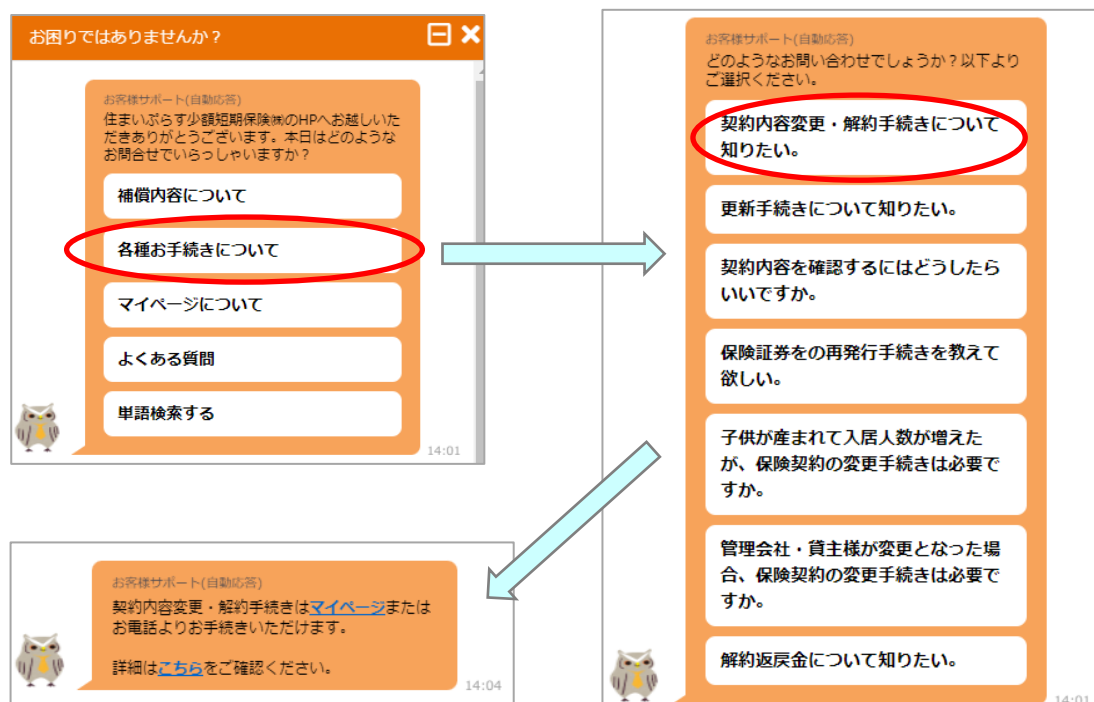
当社は、契約概要・注意喚起情報その他のお客さまにとっての重要な事項を、パンフレット等により分かりやすくお伝えします。また、実際にお客さまと対面で接する代理店にとっても、説明しやすく、わかりやすい情報の提供を心掛けてまいります。当社ホームページにおいても、当社の取り扱う商品等について、お客さまにとってできるだけ分かりやすくご理解していただけるよう、常にその改善を図ってまいります。

2022 年度上半期の主な取組み状況

<ホームページにおけるチャットボット機能の導入>

ホームページのユーザビリティ向上のため、チャットボット機能を導入いたしました。これまでお客さまからいただいたお問い合わせの中で多い、補償内容や各種手続き等に関するご質問に対応しています。お客さまがいつでも必要な情報を確認できるよう今後も改善を重ね、ホームページの機能充実を図ります。

【チャットボット画面 イメージ】



方針4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様が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、お客様と接する代理店からの声も踏まえながら、今後ともお客様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。

2022年度上半期の主な取組み状況

<電話による解約手続きサービスの開始>

これまで、賃貸入居者総合保険の解約手続きは、マイページからの操作または書面のご提出のいずれかで受付しておりましたが、ペーパーレス化によるお客様のお手続き負荷の軽減およびお客様のライフスタイルに合わせたお手続き手段の確保のため、コールセンターへのお電話にて解約手続きが完結するサービスを開始いたしました。

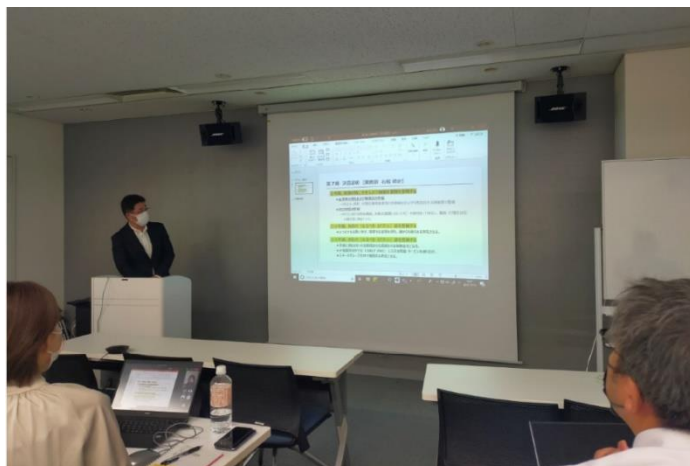
方針5. 従業員に対する適切な動機づけ等の枠組み

当社は、全役職員および代理店が常にお客様に対し誠実・親切・丁寧な対応を実践し、お客様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。

2022年度上半期の主な取組み状況

<継続的な社員研修の実施>

前年度の状況を踏まえ、年間の研修計画を策定し社員向けの研修を実施しました。形式的なコンプライアンス遵守に陥ることなく、真にお客様の最善の利益を追求するための意識の醸成、知識の向上に取り組んでいます。今後も継続的に実施し、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

<代理店への定期的な情報発信>

当社の代理店に対して定期的にニュースを発行し、商品知識の向上やお客さま対応において役立つ情報提供を行っています。代理店から寄せられた質問等を積極的に取り上げ、また、季節ごとに発生しやすい事故の防止に関する有益な情報も提供し、代理店のお客さま対応における品質向上を目指しています。

【代理店向けニュース イメージ】



以上