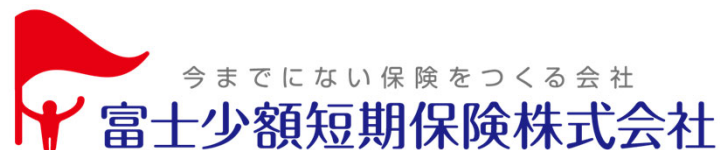


お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2023年度

2022年4月から2023年3月までに「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき、弊社が取り組みを行った結果を報告いたします。当期間は、お客さまのお声を集計し、ご要望に沿ったサービス・保険商品の提供に注力いたしました。主な取り組み結果をご報告いたします。

2023年4月集計



●お客さま本位の業務運営を実現するための取り組み状況

富士少額短期保険株式会社は、社員・代理店の基本姿勢を行動指針に定めています。

【行動指針】

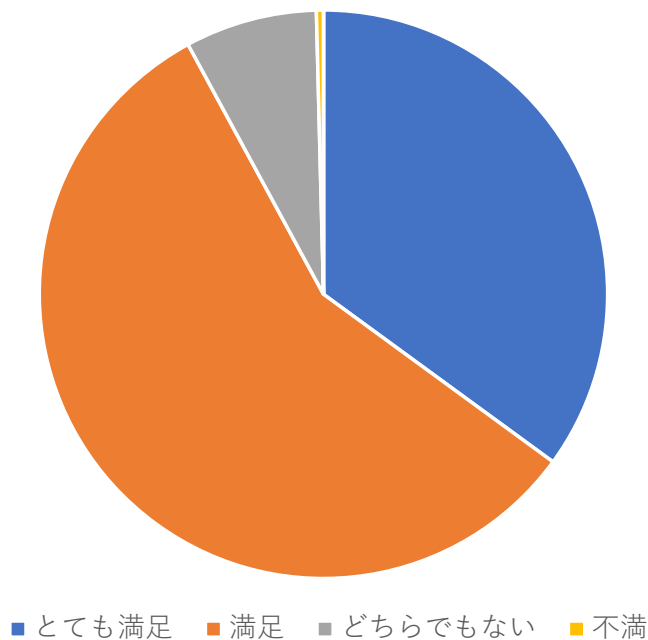
- すべての経営活動・経営行動を行うにあたり、法令等の遵守を基本原則とし、あらゆる法令・規則・ルールについて制定された目的を理解し、誠実に遵守します。
- お客さまに安心していただける誠実な対応を行い、各法令等で定められている消費者の権利を尊重し、意見・苦情などには、迅速かつ丁寧な対応を行います。
- お客さまに質の高い商品を提供いたします。
- 従業員の資質向上と能力開発を最大化できる機会と心と身体の健康が確保できる職場環境を整え維持いたします。

お客さまアンケート/お客さま満足度

お客さまに当社取り組みを評価いただく「お客さまアンケート/お客さま満足度」をお客さま本位の業務運営の定着度合いを評価する総合指標【KPI】としています。2022年度の実績を以下に報告いたします。

「保障や保険商品の充実度はいかかでしたか？」

上記の質問に対するアンケート調査結果



2022年4月から2023年3月までに830件のお声をいただきました。保険商品の充実度についてのアンケート結果をご報告いたします。とても満足・満足は全体の92.1% 普通・どちらでもないは全体の7.5% 不満は全体の0.4% 以上の結果となりました。

アンケートにおこたえいただいた皆様、ありがとうございました。

【方針1】 「お客様の最善の利益」を実現するための取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

お客さまへのアンケートを実施し、当社保険商品に対するご意見・ご感想をお聞きいたしました。この結果を、社内で共有し、新商品開発および事務フロー改善に努めました。

●2022年度にお客さまの声に基づき改善を行った件数は、以下の2件です。

お客さまのお声 「がんになっても入れるほけん」に加入することができなかった。

がん罹患者保険(がんになっても入れるほけん)をリニューアルいたしました。

お客さまのご要望を取り入れ、「がんになっても入れるほけん」の商品改定を行いました。

リニューアル前の「がんになっても入れるほけん」は、年齢ごとの保険料は、がんのステージにかかわらず同額としておりましたが、お客さま間の公平性を保つため、がんの部位とステージごとに保険料を設定し、お申込み可能な範囲を広げました。

お客さまのお声 「保険料の試算に時間がかかる」

インターネット申し込み時の保険料試算の改善を行いました。従来は、保険金額もお選びいただいたうえで、保険料を提示しておりましたが、修正後は、生年月日・性別の入力後、すぐに各プランの保険料が確認できるようになりました。

【方針2】 「利益相反の適切な管理」 に対する取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. 適切な利益相反の管理態勢を確保するため、取締役会が検証を行います。
2. お客様の利益が不当に害されることがないように、複数の保険会社の保険商品を取り扱う代理店については、推奨方針を定め、お客様のニーズに沿った商品を提案するよう周知いたします。

【方針3】 「重要な情報の分かりやすい提供」 を実現するための取り組み状況

●お客様のご要望に基づく取り組み状況

パンフレットのリニューアルを行いました。ご高齢のお客様にも見やすいパンフレットを作成いたしました。保険料表の枠を大きく取り、保険料を大きく表示することに努めました。

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. お客さまへ情報を提供するため、ウェブサイトを開設しました。公的保険・私的保険・病気・葬儀・などに関するコラムを掲載し、保険商品をお探しの方以外にもご覧いただける内容にしています。
2. お客さまが理解しやすい資料を提供するため、通常のパンフレットよりも情報量の多いガイドブックを用意しました。重要な情報を選別し、明確、平易であって誤解を招くことのない内容の情報提供を行っています。
3. お客さまに情報を提供する際には、より重要な情報については特に強調するために「とても大切なご案内」と題し、ガイドブック内に掲載しています。

【方針4】お客さまにふさわしい保険商品を提供するための取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. 死亡保険をご検討のお客さまにふさわしい保障をご提案できるよう、コールセンターを設立しました。「どのような保障なの?」「保険料は変更になるの?」など、ご契約前の様々な疑問に、社員が直接対応できる体制を整えました。
2. 障がいをお持ちのお客さまへの対応について、社員研修を行い、契約概要の読み上げなどのコールセンター体制を強化するとともに、電話リレーサービス等に迅速に対応できる体制を整えました。

【方針5】従業員に対する適切な動機付けに対する取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. お客様からお寄せいただいた苦情は、取締役会に報告し、対応が適切であったかなどの検証を実施しています。
2. お客様との契約内容を記載した普通保険約款の読み合わせを朝礼時に行い、お客様からのご質問・ご照会に迅速に対応できる体制を整えております。

この件に関する照会先

富士少額短期保険株式会社

お客様コールセンター

電話番号 0120-888-701

受付時間 平日8:30~17:00