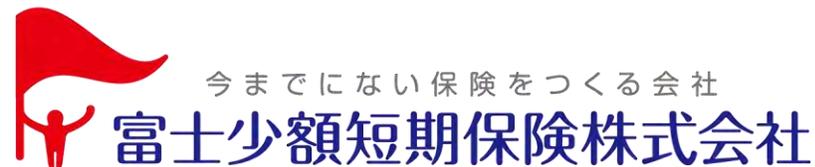


お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2024年

2023年4月から2024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。

2024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。2023年度の実績を以下に報告いたします。

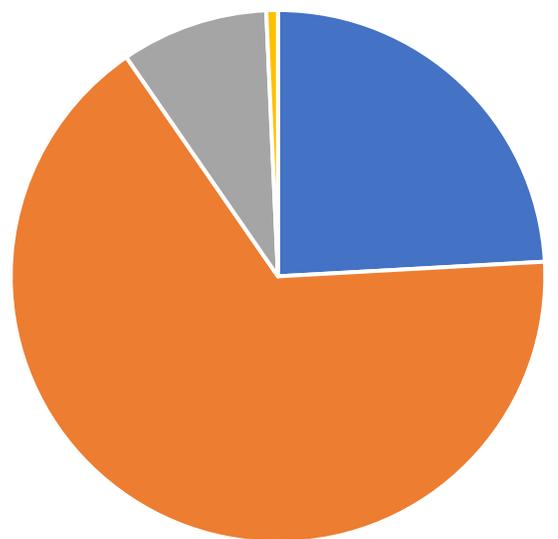
当期実施したアンケート内容は以下のとおりです。

- ①保険商品の満足度について
- ②更新通知の満足度について
- ③申込書・パンフレットの満足度について
- ④人生100年時代について

お客さまアンケート結果①

① 保険商品の満足度について

お客さま満足度アンケート結果



■ とても満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満

保険商品の満足度についてのアンケート結果をご報告いたします。

2023年4月から2024年3月までに805件のお声をいただきました。

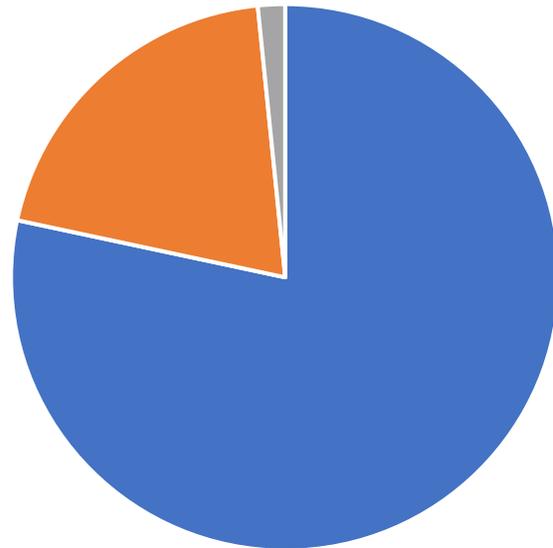
とても満足・満足は全体の90.3%
普通は全体の8.9%
不満は全体の0.5%
以上の結果となりました。

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。

お客さまアンケート結果②

②更新通知の満足度について

更新通知の満足度



■ わかりやすい ■ 普通 ■ わかりにくい ■ その他

更新通知の満足度についてのアンケート結果をご報告いたします。

2023年4月から2024年3月までに594件のお声をいただきました。

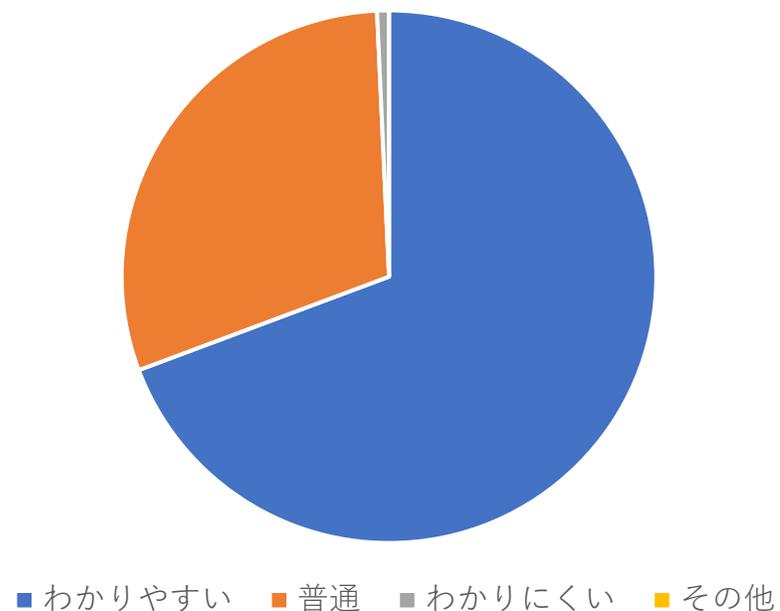
わかりやすいは全体の78.2%
普通は全体の20%
わかりにくいのは全体の1.6%
以上の結果となりました。

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。

お客さまアンケート結果③

③申込書およびパンフレットの満足度について

申込書・パンフレットの満足度



申込書・パンフレットの満足度についてのアンケート結果をご報告いたします。

2023年4月から2024年3月までに378件のお声をいただきました。

わかりやすいは全体の67.7%
普通は全体の29.3%
わかりにくいのは全体の0.7%
以上の結果となりました。

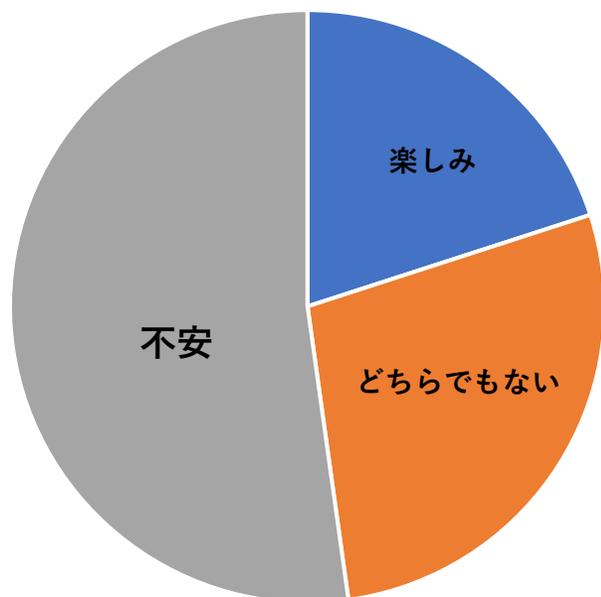
アンケートにおこたえいただいた皆様、ありがとうございました。

お客さまアンケート結果④

今回のアンケートでは、以下の質問にもおこたえいただきました。

ご回答数 238人

人生100年時代をどのように思いますか？



■ 楽しみ ■ どちらでもない ■ 不安 ■ その他

238人のお客さまに、「人生100年時代」をどのように思っているのかをお伺いしてみました。

楽しみとこたえた方は全体の20%
どちらでもないとこたえた方は全体の27.8%
不安とこたえた方は全体の52.2%
以上の結果となりました。

【方針1】 「お客さまの最善の利益」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

2023年4月から2024年3月まで、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。

●2023年度にお客さまの声に基づき改善を行った件数は、4件です。

- ① 【方針1】 「お客さまの最善の利益」を実現するための改善 2件
- ② 【方針3】 「重要な情報の分かりやすい提供」を実現するための改善 1件
- ③ 【方針4】 「お客さまにふさわしい保険を提供するため」の改善 1件



お客さまのお声 「もっと少額の死亡保険金のプランはありませんか？」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。

死亡保険のご加入をご検討のお客さまより、コールセンターにお電話をいただきました。

「いろいろな保険を比較して、少額短期保険にしようと思っているが、お葬式は家族葬を考えていて、費用も抑えようと思っている。50万円でも多いと思っているが、もっと少額のプランは無いのでしょうか？」このようなお問い合わせをいただきました。死亡保険の最低保険金額は50万円でしたがもっと少額のプランをお望みのお客さまがいらっしゃる事が分かりましたので、お客さまにお選びいただける保険金額の幅を広げました。最低保険金額は30万円として、50万円、80万円と刻むことで、お客さまのご意向に沿った保険金額をお選びいただけるようになりました。



お客様の声 「申込書がいくつが入っていて、どれに書いてよいのかわからない」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。

資料請求の際、死亡保険や医療保険のパンフレットを同時にご請求なさるお客様が多くいらっしゃいます。当社の保険を見つけてくださり、資料をご請求くださるお客様に、いち早く資料をお届けするために、当日または翌日午前中に発送完了しております。ある日、お客様から「資料はすぐに届いたが、どれに書いたら良いのかわからない」というお問い合わせをいただきました。お客様が迷いなく、お間違いなく申込書にご記入頂けるよう、死亡保険と医療保険の申込書を1種類に変更いたしました。この変更により、死亡保険と医療保険を同時にお申込みいただけるようになり、お客様のご負担の軽減につながりました。

【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うなど、ご高齢のお客様にも見やすいパンフレットおよびホームページの整備を行っております。
保険契約申込書は、ご記入枠を大きくしてご記入しやすいものとなるよう毎年改善を行っております。

●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。



お客さまのお声 「年払いと月払いの保険料の比較がわかりにくい」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。

昨年度、インターネット申し込み時の保険料試算（シミュレーション）の改善を行いました。今年度もう一度、ホームページの保険料シミュレーションの修正を行いました。お客さまが保険料を試算すると、年払い・月払いの保険料が同時に表示されるように修正を行いました。この修正により、払込回数を選択が以前より容易になりました。

【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置して2年が経過しました。ホームページやパンフレットを見るだけでは解決できない申込書の記入方法や保険金受取人の指定方法など、お客さまそれぞれのご心配や疑問に社員が直接おこたえしております。「電話がすぐに繋がって良かったです。ありがとうございます」とお声をいただくこともあり、コールセンターの役割は、大変重要と考えております。富士少額短期保険株式会社は、お客さまに安心していただけるコールセンター体制を整えております。
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。



お客さまのお声 「保険証券の保障内容の記載がわかりにくい」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。

保険証券に「ご契約内容」の項目を設け、ご契約者毎に該当する保障内容と保険金額を記載しておりましたが、お支払いに該当しない保障内容についても記載し、保険金額を「—」と表示し、対象と非対象の区分けを明確にいたしました。

この取り組みにより、保険証券を受け取ったお客さまが、ご自身の現在の保障について、その内容を改めてご確認いただくことができるようになりました。

【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