お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2025年

2024年4月から2025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。

2025年5月集計

今までにない保険をつくる会社
富士少額短期保険株式会社

●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

はじめに…

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。

2024年度の取り組み状況

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

弊社は、お客さまアンケートを年間通して実施させていただいております。

アンケートを拝見させていただくことにより、お客さまがどのような保険を求めているのか、どのような事にお困りなのかを伺うことができます。

これらのアンケート結果を新商品の開発や、ホームページの改修に反映させていただいております。
今年度も、お客さまへのアンケートを実施させていただき、弊社に対する率直なご意見・ご感想をお伺いすることができました。アンケートにご回答いただいた皆様、本当にありがとうございました。
お客さまにご評価いただくアンケート結果は、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】とさせていただいております。
2024年度のアンケート結果【2024年4月1日から2025年3月31日までのアンケート回答分】をご報告申し上げます。

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。2024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総合的な満足度について

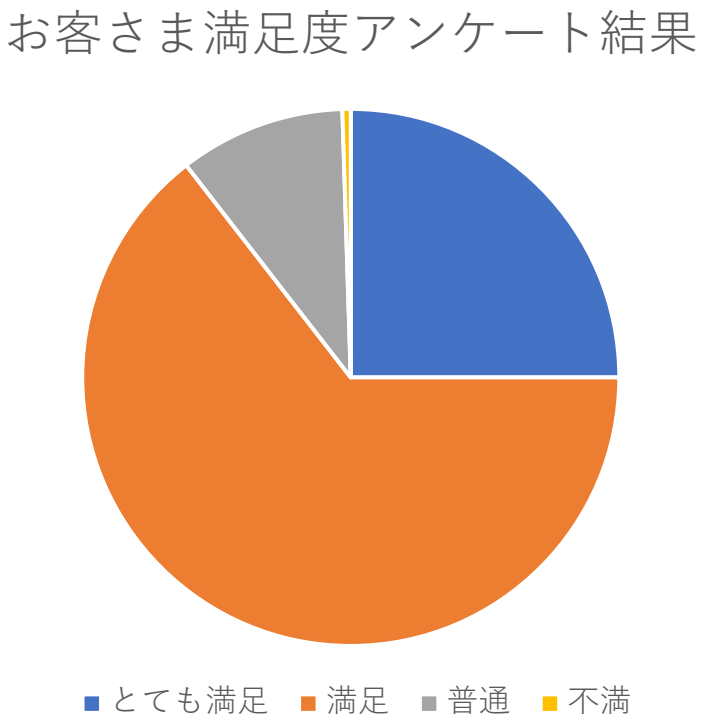
②申込書・ホームページの満足度について

③保障内容について

④人生100年時代について

お客さまアンケート結果①

①総合的な満足度について



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。

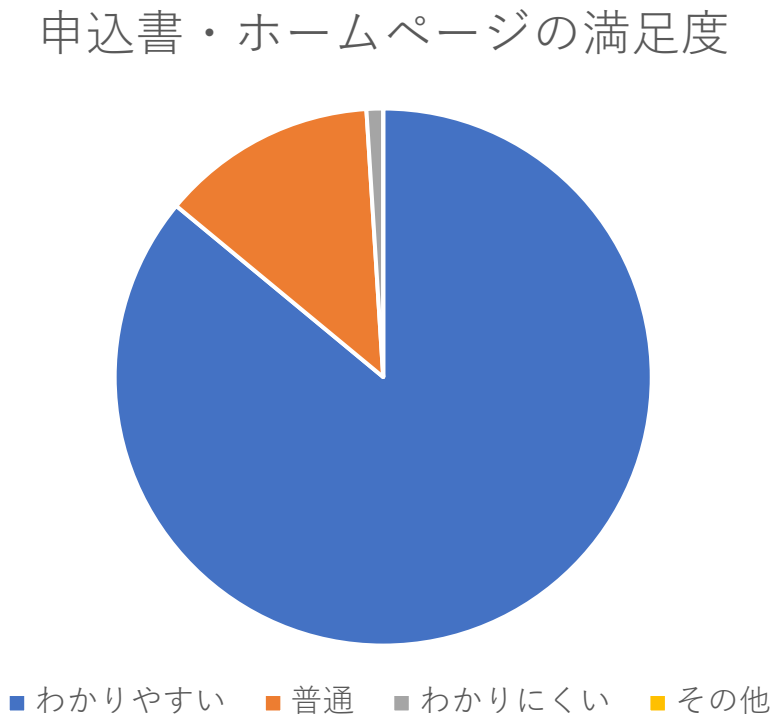
2024年4月から2025年3月までに697件の
お声をいただきました。

とても満足・満足は全体の90.5%
普通は全体の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③

②申込書およびホームページの満足度について



**申込書・ホームページ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。**

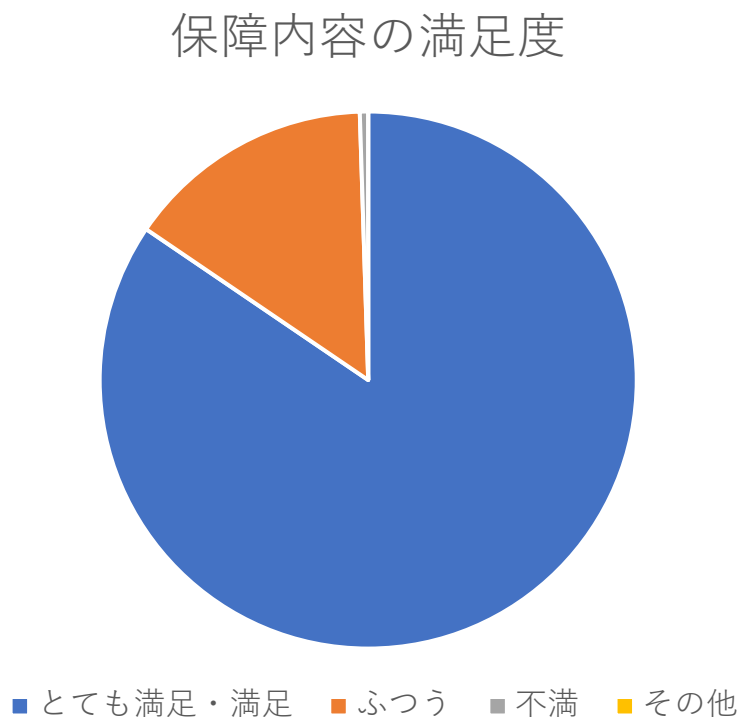
**2024年4月から2025年3月までに
629件のお声をいただきました。**

**「わかりやすい」は全体の86%
「どちらでもない」は全体の13%
「わかりにくい」は全体の1%
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保障内容について



保障内容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。

2024年4月から2025年3月までに
792件のお声をいただきました。

「とても満足」「満足」は全体の84.5%
「ふつう」は全体の15%
「不満」は全体の0.5%
以上の結果となりました。

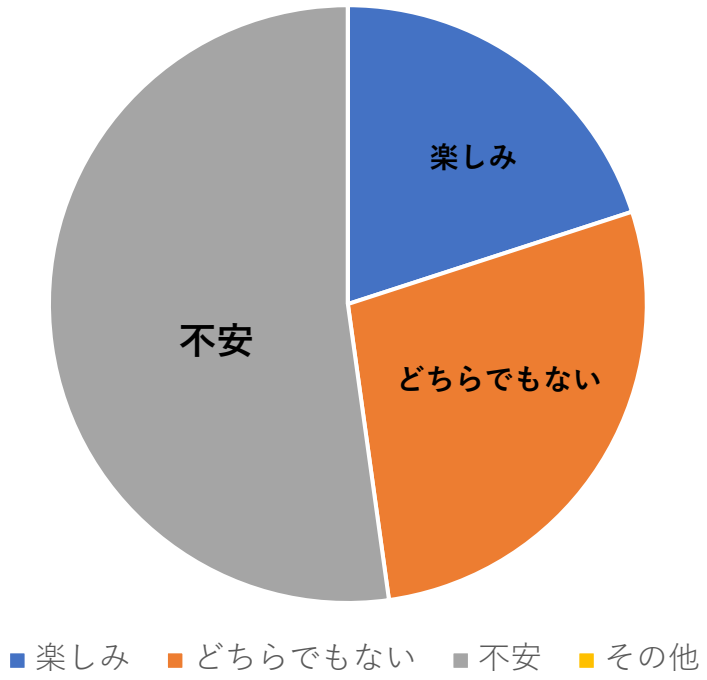
アンケートにおこたえいただいた皆様、
ありがとうございました。

お客さまアンケート結果④

今回のアンケートにおいて、以下の質問にもおこたえいただきました。

ご回答数　622人

④人生100年時代をどのように思いますか？



**622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17％
「どちらでもない」とこたえた方は全体の25％
「不安」とこたえた方は全体の58％
以上の結果となりました。**

具体的な取り組み事例のご報告

2024年度　各方針に対する取組を行った事項は、５件です。

方針１　「お客様の最善の利益」を実現するための取り組み　　２件

方針３　「重要な情報の分かりやすい提供」を実現する取り組み　　2件

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　１件

取り組み内容につきましては、次ページをご覧ください。

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**

お客さまのお声

「もっと少額の緩和型死亡保険金はありませんか？」

➡このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。　方針１に該当

緩和型死亡保険(持病の方向け)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。「治療中の病気があるので、緩和型の死亡保険を検討していますが、保険料が高めでなかなか決められない。もう少し割安のものがあると有り難いのですが。」このようなお声を数件いただきました。当社は、2024年度に「健康な方向けの死亡保険」の料率改定を行いましたが、「緩和型死亡保険」の料率改定は未着手でした。今回のお客さまのお声をうけ、緩和型死亡保険の料率改定を行うことといたしました。現行の緩和型死亡保険は、今までは30歳から89歳までのお申込みでしたが、近年は、糖尿病などの治療をうけている若年層の方もいらっしゃるため、20歳からお申込みいただけるように変更いたしました。引受基準緩和型死亡保険は、告知緩和型死亡保険として、2025年5月1日に発売いたします。

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**

お客さまのお声

「保険金額は100万円が最低金額ですか？」

➡このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。　方針１に該当

死亡保険をご検討のお客さまより、保険金額についてのご質問をいただきました。
「死亡保険金の額は、50万円で考えています。30万円でも良いくらいです。」
少額短期保険は、保険金額と保険料が少額の保険商品になりますので、通常は、もっと保険金額を大きくしたいというご要望が多くございます。
しかし、今回は、保険金額をなるべく抑えて、保険料の負担も軽くしたいというお気持ちをお伺いすることができました。お客さまお気持ちに沿うよう、検討をさせていただきました。
その結果、保険金額30万円のプランもご提案させていただけることとなりました。

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**

お客さまのお声

「パンフレット(書面)が何冊かあり(死亡保険・医療保険)」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。　方針３に該当

2024年度は、お客さまが、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、お客さまのご負担の軽減にもつながりました。今年度は、新しいお声をいただきました。「資料請求をしたところ、パンフレットが送られてきたが、何冊かあるため、どの保障に入れば良いのかわからない。」というお声でした。このお申し出について社内で共有させていただいた結果、すべてのお客さまに、「死亡保険の保障内容」と「医療保険の保障内容」をご理解いただけるパンフレットを整備する必要があることを認識いたしました。このため、パンフレットの改定を行い、2025年3月末現在、さらにわかりやすくなった資料をお客さまにご提供できるようになりました。

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**

お客さまのお声

「保険金請求の手続きは、電話受付のみですか？」

➡このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。　方針４に該当

保有件数の増加に伴い、保険金のご請求件数も増加してまいりました。保険金のご請求をいただいたお客さまより「会社の営業時間内の連絡が難しいときもある」というお声をいただき、この改善に向けて検討を開始いたしました。その結果、お問い合わせフォームを改修し、保険金のご請求をお問い合わせフォームからお申し出いただけるようになりました。

この取り組みにより、保険金請求書類の発送日数が短縮でき、結果として保険金お支払い日数の短縮につながりました。

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

こちらは、社員の声から改善した取り組みの具体例です

「障がいをお持ちの方にもわかりやすく、配色や言葉に配慮したホームページを作成したい」

➡社員の提案により、以下の取り組みを行いました。　方針３に該当

弊社は、障がいをお持ちの方・そのご家族の方からのお問い合わせに、社員が直接対応する体制を整えております。
しかし、「現行のホームページは、果たして障がいをお持ちの方にも、見やすく分かりやすい内容となっているだろうか？」という課題については、協議を行っておりませんでした。
今年度は、この課題の解決に取り組みました。解決策として、コーポレートサイトの全面リニューアルを行うことを決定し、1年半かけて取り組みました。

新ホームページは、文字の大きさや配色、表現等に配慮し、イラストも活用して、すべてのお客さまに見やすく分かりやすいホームページとなるよう取り組みを行いました。
新ホームページは、2025年6月1日に公開予定でございます。

各方針と、その取り組み状況のまとめ

【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

2024年4月から2025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。当期もアンケート結果から改善を行うよう取り組みました。
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。

【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．お客さまの利益が不当に害されることがないよう、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、お客さま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

●お客さま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、ご高齢のお客さま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随時更新しております。
公的保険と私的保険に関するお知らせなども掲載しております。
ウエブマガジンでは、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。ウエブマガジンは、毎週更新して、最新の情報をお届けしております。

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。また、今年度はパンフレットの改訂を行い、1冊のパンフレット内で、死亡保険と医療保険の保障内容の比較等を行なえる内容に変更いたしました。

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．弊社は、お電話がつながりやすい態勢を整えております。多くのお客さまから、日々お電話をいただいております。多くの保険会社の中から、弊社を見つけてくださり本当にありがとうございます。お電話の内容も、様々です。保険のご相談・お葬式のご相談・高齢になることへの不安・生活の不安など、お話をしていますと沢山の不安なお気持ちもお伺いすることがございます。私たちは、微力ではございますが、お客さまのご不安を少しでも解消できますようコールセンターを設置し、社員が直接お客さまと対話させていただける環境を整えております。

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。また、ホームページ上に、障がいをお持ちの方へのご案内を掲載しております。

３．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３年が経過しました。近年は、デジタル化が進み、保険契約もインターネットの申込みが当たり前になってきました。しかし、未だ多くのお客さまがお電話などで疑問や不安を解決してから申込みをしたいとお考えでいらっしゃいます。
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ことも、お客さまのお立場に立って考えますと、実は沢山ございます。このことも、社員が直接お客さまとお話できるコールセンターをスタートしたことにより分かった事実です。
これからも、お客さまとの対話を大切にさせていただきたいと考えております。

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と、「電話がすぐに繋がって良かったです。ありがとう」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これからも継続してまいります。

【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．お客さま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．お客さま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、お客さまからのご質問・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
お客さまコールセンター
電話番号　0120-888-701
受付時間　平日9：00～17：00