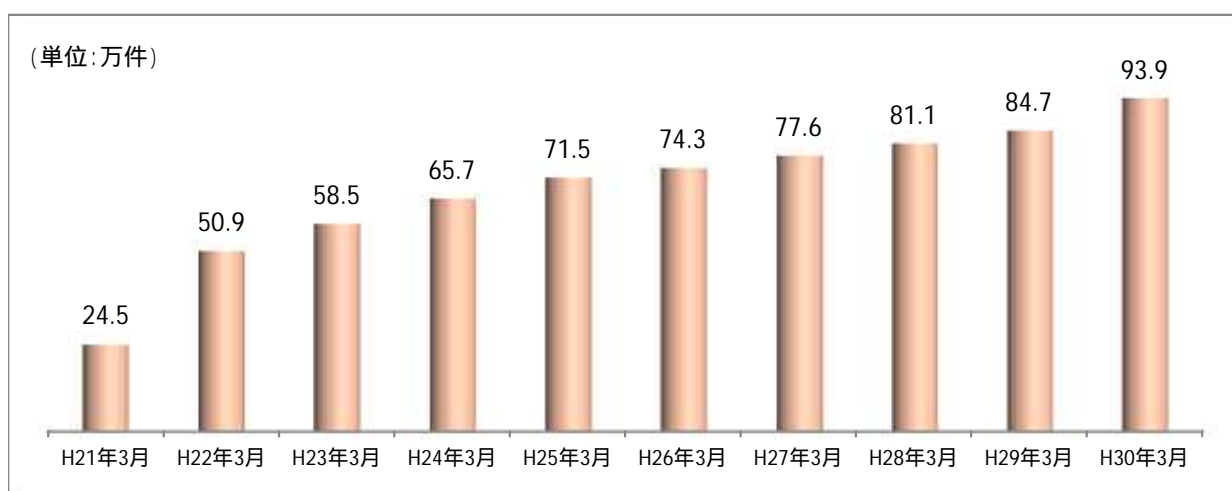


## お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

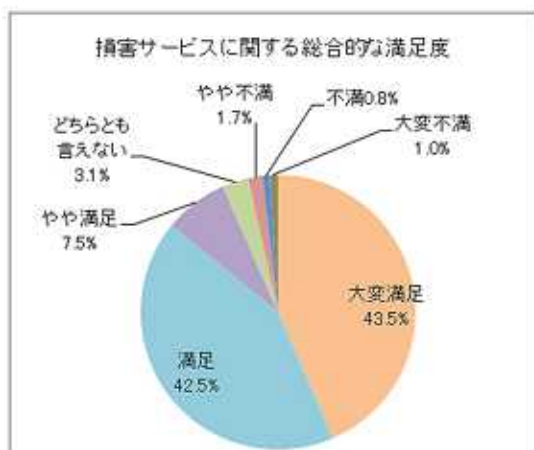
### 1. 保有契約件数

当社は、「私たちは、お客様からの信頼をあらゆる事業活動の原点とします。」を経営理念として掲げ、代理店と共にお客様にご満足いただける商品・サービスの提供を通じ、「くらしの安心」をお届けしてまいりました。その結果、多くのお客様からご支持をいただき、2018年3月末時点において保有契約件数が93.9万件となりました。



### 2. お客様満足度指標

当社では、お客様のご意見・ご要望をお聞きする取り組みの一環として、保険金のお支払い後に、事故対応サービスに関するアンケートを一定の期間で実施しています。2017年度にご回答いただいた結果については、93.5%のお客様から「大変満足～やや満足」と評価していただいております。しかし、残念ながら3.5%のお客様にはご満足いただけなかった結果となっており、このようなお客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



### 3. お客様の声に対する取り組み

当社は、お客様の声を経営に活かす取り組みを行っており、お客様本位の業務運営に活かしております。

#### (1)「お客様の声」を経営に活かす取り組み

お寄せいただいたお客様の声については、お申出内容や課題を分析し、対応方針を検討するために「お客様の声対応検討委員会」を原則として毎月開催し、結果の情報共有と経営改善に活かしております。

#### (2)お客様の声に基づく改善事例

お客様の声	改善内容
解約手続きが電話だけで全て済むようにしてもらいたい。	一部の解約手続きについて、コールセンターで電話完結できるよう、改善しました。
賃貸住宅を退去する場合は、保険の解約(異動)に関する手続きが必要だということを知らなかった。保険契約の更新の手続きに関する案内が不十分である。	「退去時の手続き案内チラシ」を作成し、当社代理店に対してチラシの活用を推進しています。 また、「満期および更新のご案内」の郵便物が不着となりお届けできなかったお客様に対し「SMS(ショートメッセージサービス)および音声アナウンスサービス」を利用することにより、より多くのお客様に各種手続きのご案内をお届けできるように改善しました。
解約の手続きに使用するハガキに記入すべき内容が分かりづらい。	お客様がハガキに記入する事項として、より分かりやすい内容に改善しました。

### 4. その他の取り組み

#### (1)業務運営方針の浸透に向けた取り組み

「お客様本位の業務運営方針」の浸透を図るため、「代理店業務ニュース」等を通じて代理店へ周知し、保険会社と代理店が一体となったお客様本位の業務運営に努めております。

#### (2)インターネットを利用したペーパーレス契約手続きの推進

PCやスマートフォンを利用したペーパーレス契約の推進をおこなっております。お客様にとって、いつでも、どこでも、スピーディーな契約手続きを実現しております。

#### (3)保険金の迅速なお支払い

お支払いする保険金の合計額が50万円以下の場合、お客様からの「保険金請求書」のご提出を省略可能としました。今後も迅速で正確な保険金のお支払いを目指します。

#### (4)高齢のお客様や障がいのあるお客様への対応

「お客様の状況や理解度に応じたきめ細やかな対応」を実施するために「ゆっくり、はっきり、相手に合わせて、わかりやすい言葉で説明する」、「重要な項目は繰り返し確認する」などの配慮を行っております。また、保険募集に際しては「正確な意向確認」、「丁寧な説明」、「十分な意思確認」に留意しております。