

お客様本位の業務運営に係る方針取り組み状況の報告

・取り組みを評価する指標（KPI）

お客様からの信頼・評価を表す指標（KPI）として、「手続き方法」「商品内容」を設定しております。2019年度の取り組みについて評価の確認を行うため、前年度同様保険契約に新規でご加入されたお客様に加えて、今年度からは、更新でご加入いただいたお客様も対象に顧客満足度のアンケートを実施しております。

新規契約の場合、85%の方が満足、5%が不満足、10%がどちらでもないと回答されております。

（2020年度1月～3月）

更新契約の場合、90%の方が満足、10%がどちらでもないと回答されております。

（2020年度1月～3月）

このようなお客様からの評価を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

1. お客様への保険商品・サービスの提供

【主な取り組み内容】 時代とともに変化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様にとって価値のある最良の保険商品・サービスを提供してまいります。

【2019年度の主な取り組み結果】

従来商品だけではお客様のご要望にお応えし切れない事から、今年度2件の新特約の開発を行い、お客様にとって最善の保険商品の提供を図っております。

・給湯器凍結破損時等修理費用補償特約 ・死亡事故時修理費用補償拡大特約

2. 利益相反の適切な管理

【主な取り組み内容】 取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、管理してまいります。

【2019年度の主な取り組み結果】

・保険募集管理体制の整備 お客様の利益が不当に害されることのないよう、代理店の日常業務が適正に行われているかを確認するため、当社営業職員による「代理店点検」を実施し、代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握するとともに、業務適正化の指導を行いました。

3. 方針の浸透に向けた取り組み

【主な取り組み内容】 当社は、本方針の実践のために、全役職員に対して定期的な研修を行ってまいります。

【2019年度の主な取り組み結果】

・当社では、全役職員が参加する会議を毎月開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

令和2年6月5日

みらい少額短期保険株式会社