「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果（2017年度）

日本少額短期保険株式会社

1. 2017年度の主な取り組み

① 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の策定・公表

２０１７年度６月に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定し、当社ウェブサイト上で公表しました。

② 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に沿った業務運営の徹底

個別の取り組みについては次ページ以降「2017年度の主な取り組み結果」に記載しています。

2. 取り組みを評価する指標（KPI）

2017年度の取り組みについて評価の確認を行うため、2018年6月15日より異動・解約手続きおよび保険金請求をいただきましたお客様を対象に、顧客満足度アンケートを実施しました。

(2018年7月31日現在)

区分	満足度	アンケート内容
電話対応	97.5%	異動解約センターの電話応対はいかがでしたか？ 有効回答数：237件
手続き方法	98.7%	手続き方法の説明はいかがでしたか？ 有効回答数：237件
保険金請求に関する対応	96.8%	当社保険の補償内容にはご満足いただけていますか？ 有効回答数：62件
支払保険金の説明	98.4%	お支払いする保険金の内訳についての説明は分かりやすかったですか？ 有効回答数：62件
補償内容	93.5%	保険金のご請求に関する当社の一連の対応には、ご満足いただけましたか？ 有効回答数：62件

「顧客中心主義」の徹底

日本少額短期保険株式会社

当社は、正しい倫理的価値観を持ってお客様に誠実かつ公正に対応し、お客様に満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

【主な取り組み内容】

●「顧客中心主義」の徹底を推進する取り組み

当社では、「行動指針」を定め、お客様の利益を最優先事項として行動します。

行動指針		
・人と社会に対してフェアに向き合う	・誇りと情熱を持って仕事に取り組む	・お客様本位の姿勢を常に大切にする

●CSR（企業の社会的責任）

当社では、社会の一構成要素としての社会性を認識し、さまざまなステークホルダー（利害関係者）の要請に応えながら、社会の維持・発展に貢献していくとともに、「顧客中心主義」の基本に基づき、社会的信用の獲得に向けた事業を展開します。

【2017年度の主な取り組み結果】

●ミッション・ステートメント「NSSI CREDO」

「企業理念」「経営方針」「行動指針」「行動目標」等の信条からなる新たなミッション・ステートメント「NSSI CREDO」を制定し、常にお客様を意識して対応できるようにカードサイズで作成し、全役職員が携行し、すべてのお客様に良いサービスを提供するため取り組みました。

●ペーパーレス化によるCO2排出量の削減

CO2排出量の削減の取り組みとして、2011年より導入している保険証券のペーパーレス化（証券レス方式「保険証券不発行」）に加えて、異動・解約手続きの申請書類などについてもペーパーレス化を導入しました。

●復興支援プロジェクト

当社では、ペーパーレス化により削減された印刷費用などの一部を復興支援プロジェクトとして、一般社団法人日本少額短期保険協会を通じて公益財団法人みちのく未来基金に寄付を行いました。

「お客様の声」を活かす取り組み

日本少額短期保険株式会社

当社は、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客様の利便性向上に努めてまいります。

【主な取り組み内容】

●「お客様の声」の対応管理体制の構築

当社では「お客様相談室」を設け、お客様からのご意見、ご不満、ご要望等をお受けし、関係部門と連携して迅速な問題解決に努めています。また、お客様からの貴重なご意見等は社内の各部門ならびに取締役会で情報を共有し、当社の商品、サービス、業務プロセスの改善に活かします。

【2017年度の主な取り組み結果】

●お客様からいただいた声に基づく主な業務改善

お客様の声	（車両保険の）保険証券を早く送ってほしい
対応の内容	従来の発送サイクルを見直し、最短3日～1週間でお届けできるように改善しました。今後についてはインターネットを利用して契約内容が照会できる仕組み（マイページ）などについても検討を進め、より便利でわかりやすく確認できるよう取り組みます。（賃貸向け保険については導入済）
お客様の声	ウェブサイトの契約照会（マイページ）の確認方法が分かりにくい
対応の内容	当社のウェブサイトにて契約内容が照会できる「マイページ」の動線を見直し、より分かりやすくリンクボタンを配置し確認できるようにしました。
お客様の声	異動・解約手続きの書類処理が煩雑
対応の内容	従来は異動・解約手続きには書類が必ず必要となり、お手続きに時間を要しておりましたが、手続き書類を不要とするペーパーレス方式の導入により、異動解約センターでの電話受付で即時手続き完了することができるようにしました。
お客様の声	分かりやすい支払い対象の資料がほしい
対応の内容	従来の商品パンフレットなどでのご説明に加えて、いつでも確認できて詳細をご案内できるように「よくある支払い事例」をウェブサイトの商品ページに掲載しました。

最適な保険商品・サービスの提供

当社は、革新的な発想でお客様のニーズに応える商品の開発に努めるとともに、ほかの保険会社などとの提携により商品ラインナップやサービスの拡充に取り組みます。

【主な取り組み内容】

●お客様のニーズに応える商品の開発

お客様の声を収集し、ご要望を反映しながらお客様のニーズに応える商品開発を積極的に行います。

●お客様のニーズに応えるための商品ラインナップの拡充

自社での商品開発だけではなく、ほかの保険会社の商品を代理店として取り扱うことで商品ラインナップを拡充し、お客様のニーズにお応えできるよう努めます。

【2017年度の主な取り組み結果】

●お客様のニーズに応える商品の開発

旧商品からのお客様の要望を反映し、より借用戸室に関する補償範囲を広げた家財保険の新商品「みんなの部屋保険G3（賃貸住宅総合保険2017）」を開発・販売を行いました。

●お客様のニーズに応えるための商品ラインナップの拡充

当社では、スポーツサイクル本体を補償（盗難および車両破損）する車両保険の提供を行っておりますが、近年の自転車事故の高額賠償問題への対策として、賠償や傷害を補償するau損保の「自転車向け保険Bycle」を代理店として取り扱いを開始しました。また、両社の商品を同時にご加入いただけるように新しく専用のウェブサイトをご用意しました。

●インターネットを利用した保険申込

インターネットを利用した家財保険の申し込み（新規加入）をリリースし、お客様からの要望が高いクレジットカードでのお支払いが可能になりました。

●保険金のお支払い業務の品質向上

保険金支払い拒絶案件について、その請求内容および当社の判断の妥当性を再検討するため、コンプライアンス委員会にて該当案件の保険金支払検証を行い適正な保険金支払いのための体制を構築し、品質向上に努めました。また、定期的に保険金をお支払いする際にアンケートを実施し、お客様のご意見をもとにさらなる品質向上に活かしています。

分かりやすい情報提供

当社は、お客様がご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、保険商品・サービスなどに関する重要な情報について、お客様の立場に立って、分かりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

【主な取り組み内容】

●提供する情報の充実

当社では、当社の契約者、代理店、株主をはじめ、一般消費者ならびに地域社会の皆様の当社の事業に対する理解を促進し、適正なご評価をいただくために、ディスクロージャー誌ならびにウェブサイトで、当社の事業に関する重要な情報の適切な開示に努めています。当社のウェブサイトには、商品・サービス・お手続き 方法や会社情報などの情報や、当社からのお知らせを掲載しています。

●情報の分かりやすさへの配慮

分かりやすい募集資料を作成するため、パンフレット等の作成にあたっては、補償内容および保険金のお支払い事例をイラストで、ご理解をいただけるように工夫し、文字サイズ、色、レイアウトなどに配慮を行い、必要な情報を分かりやすくお伝えできるように努めます。

【2017年度の主な取り組み結果】

●提供する情報の充実

当社では、当社の経営方針、事業概況、財務状況等事業活動について、ご説明するためにディスクロージャー資料を作成し、ウェブサイトにおいて公表を行いました。また、プレスリリースやFacebookを通じて、バイク・自転車のイベントや保険商品の情報等を積極的に発信し、保険をもっと身近に感じていただけるように取り組みました。

●保険募集人に対する研修実施

「保険募集コンプライアンスマニュアル」を作成し、定期的に保険募集人に対し適正な保険募集、事故事例、保険の仕組みについて研修を行い、より分かりやすく丁寧な説明ができる体制に取り組みました。

利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反の可能性を適切に把握し、管理・対応できる体制を整備します。

【主な取り組み内容】

●「利益相反管理方針」の策定・公表

当社では、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を「利益相反管理方針」に定め、社内外への周知を行います。

●利益相反管理体制の確保

当社では、独立した利益相反管理統括部署を設置し、適切な利益相反管理体制の確保に努めます。

【2017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、内部監査室による実施状況の確認を行うチェック体制により、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。

本方針を役職員に浸透させる枠組み

当社は、各種研修や目標評価制度の整備などを通じ、全役職員に対して顧客中心主義の徹底に向けた持続的な自己変革を促し、お客様中心の業務運営を推進してまいります。

【主な取り組み内容】

●コンプライアンス研修の実施

事業年度ごとにコンプライアンスプログラムを策定し、全役職員を対象とした、コンプライアンス（法令遵守等）研修を実施します。

【2017年度の主な取り組み結果】

●コンプライアンス研修の実施

2017年度のコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス（法令遵守等）研修を4月に全役職員を対象とし実施しました。また、新入社員に対しては入社研修時にコンプライアンス研修を実施しました。

●顧客サービス部門での研修実施

高品質なサービスを提供するため、部署内で保険商品・保険種類における研修を導入し、専門性の高い人材を育成しています。また、お客様からの問合せを基に、ご質問内容、回答についての資料を作成し、お客様の特性に配慮し、正確かつ迅速に対応するように努めています。