

2021年6月16日

お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と 評価指標（KPI）の設定について

アスモ少額短期保険株式会社

2017年9月に公表した「お客様本位の業務運営に係る基本方針」につきまして、取組状況の公表並びに取組状況を確認する評価指標（KPI）の設定につきまして、ご報告いたします。

【お客様の最善の利益の追求】

当社は、「お客様の最善の利益」とは、お客様が必要としている商品を提供し、保険金や給付金を迅速にお支払することと考えております。

約款では、お客様からの請求書類が当社に到着した翌日から起算して、5営業日以内（高齢者施設入居者家財保険の損害保険金は30営業日以内）に保険金や給付金をお支払する旨、規定しておりますが、請求書類に不備等が無い場合には、速やかにお支払できるよう心掛けております。（KPI①参照）

お客様からの保険金等ご請求に対し、当社の支払対応がどのくらいご満足いただいているかを測る一つの指標として、入院給付金支払時にアンケート形式にて顧客満足度の調査をしています。（KPI②参照）

【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客様に商品を選定していただくツールとして、当社ホームページが重要であると考えております。

ホームページのトップ画面では、お客様のニーズから商品を選定していただけるような工夫をしております。

お客様の情報収集ツールとして、スマートフォンがパソコンを上回る勢いで普及してきている事を鑑みて、ホームページの改訂を行い、スマートフォンでの見やすさ、操作性の向上等、利便性を高めました。

【お客様にふさわしいサービスの提供】

当社は、お客様からの声を商品に反映させていただくことで、お客様にふさわしいサービスの提供が可能と考えております。

2015年に発売した「転ばぬ先の杖（高齢者施設入居者家財保険）」に、有料老人ホームの職員様のご意見を反映した新たな特約「高齢者施設損害補償特約」を付帯し、2018年6月に「転ばぬ先の杖プラス」を発売いたしました。また、同時期に、サービス付き高齢者向け住宅の入居者様からの要望を受けて、「てんとうむし（介護サポート総合保険（高齢者向け住宅入居者傷害入院特約・高齢者向け住宅損害補償特約））」を発売いたしました。

今後もお客様の声を商品開発に反映させてまいります。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社では、全役職員に対して、継続的なコンプライアンス研修を実施し、「お客様本位の業務運営」の定着を図っております。

【取組状況を確認する評価指標（KPI）について】

① 保険金等請求書類到着日翌日からお支払までの平均支払日数

(2020年4月から2021年3月末までの集計)

※入院給付金及び傷害入院給付金は、約款の規定では、5営業日以内の支払

2.39 営業日

② 入院給付金支払に関する満足度アンケート

(2020年4月から2021年3月末までの集計)

※給付金支払時にお客様にご協力いただき、3段階の評価("満足"、"普通"、"不満")の回答数を集計

| | 満足 | 普通 | 不満 |
|----------|-------|-------|------|
| 請求連絡時の対応 | 72.1% | 27.9% | 0% |
| 請求書類の送付 | 69.1% | 30.9% | 0% |
| 支払期日 | 67.6% | 29.4% | 2.9% |

《ご参考》

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係

金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という。）」と当社「お客様本位の業務運営に係る基本方針（以下、「当社方針」という。）」の関係は以下のとおりです。

| 金融庁原則 | 当社方針 |
|-------|------|
| 原則2 | 方針2 |
| 原則3 | 方針3 |
| 原則5 | 方針4 |
| 原則6 | 方針5 |
| 原則7 | 方針6 |

- ・金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ・原則4、原則5（注2・注4）、原則6（注1～4）は、当社の引受形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。
- ・金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。（<https://www.fsa.go.jp>）