

「お客さまファーストの取組方針」 に基づく取組状況について

2018年度版

2017年6月に策定・公表いたしました、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく主な取組状況をP.2以降のとおり公表いたします。今後も、年度毎に取組状況を総括、検証のうえ、当社オフィシャルホームページで公表してまいります。

We always think about
**Customers
First**

目次

I N D E X

- 方針
1 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に取り組みます。 P.2
- 方針
2 お客さまへの情報提供を充実させ、
また双方向のコミュニケーションに取り組みます。 P.4
- 方針
3 お客さまの立場に立った保険金等の支払いに取り組みます。 P.7
- 方針
4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、
企業文化としての定着に取り組みます。 P.9
- 方針
5 お客さまファーストの取組状況を確認し、公表するとともに、
必要な見直しを行います。 P.10

方針
1

お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に取り組みます。

- ◆ お客さまのご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客さまに相応しい商品・サービスを、その内容・販売方法等を踏まえた適正な価格で提供します。
- ◆ お客さまの利益が害されることのないよう適切な保険募集の管理態勢を構築します。

実施している主な取組

1. 新商品「新リバップガード」の発売

以前より賃貸住宅入居者様向けの保険「リバップガード」を販売しておりましたが、入居者様のニーズの多様化や社会情勢の変化に対応し、保険の総合性を高めるとともに、お客さまの利便性も向上させた新商品「新リバップガード」を2017年6月に発売しました。「新リバップガード」の主な特長は次のとおりです。



(1) 補償のワイド化

旧来の商品の補償に次の補償を追加しました。

- ① 持ち出し家財の補償
旅先のホテルの火災等で生じた携行品の損害を補償します。
- ② 再発防止費用の補償
ピッキングによるドアロックの被害及び凍結による水道管の被害の再発防止のための費用を補償します。

(2) 社会情勢変化への対応

保険金を請求できる方の範囲を拡大しました。

- ① 賠償責任補償の被保険者拡大
重度認知症の方などの責任無能力者が事故を起こした場合、監督義務を負う別居の親族等の賠償責任も補償の対象となります。
- ② 入居者死亡時の修理費用の貸主請求
賃貸住宅内での入居者死亡による損害について、入居者の相続人が不明等の場合、貸主（損害賠償請求権者）が借家人賠償責任補償の保険金を請求できます。

(3) お客さま利便性の向上

保険加入時の手順をより簡単・便利にしました。

- ① スマートフォンからの加入手続
お客さまのスマートフォンにて保険加入および保険料払込の手続が簡単にできます。
- ② 銀行振込への払込猶予期間の導入
法人等のお客さまが保険料を銀行振込で払い込む場合、払込の猶予期間が適用されます。



2. オーナズガード(賃貸住宅経営あんしん補償保険)の簡素な更改手続き

オーナズガードは家賃や戸室数によって保険料が変動しますが、保険契約の更新時に保険料が変動しない場合のみならず、保険料が減額になる場合も簡単に更改できる制度を導入しました。



3. 保険募集の管理態勢の整備

- (1)お客様の利益が害されることなく、適切な保険募集が確保されるよう、コンプライアンス部門をその統括部署とし、保険募集ルールについての規程、マニュアル等を整備しています。
- (2)保険募集の状況を把握・管理するため、保険募集を行う代理店の業務運営状況を定期的にモニタリングしています。

新たな取組

「賃貸住宅を契約する際のITを活用した重要事項説明(IT重説)」とスマホ申込みの連動

IT重説に連動して、お客さまはSMSメールを受信し、その画面からスマホ申込み画面にログインできる非対面募集の運営を開始します。



方針
2

お客さまへの情報提供を充実させ、 また双方向のコミュニケーションに取り組みます。

- ◆ 商品・サービスの情報をお客さまに分かりやすく提供します。
- ◆ お客さまのお申し出に迅速に対応し、またお申し出の内容を業務改善につなげます。

実施している主な取組

1. ご契約のしおりの改善

新リバップガードよりお客さまに交付する重要事項等を記載した「ご契約のしおり」のサイズを拡大し、文字を大きくするとともに、保険金を支払う場合のイラスト等もよりイメージしやすいものに改め、より見やすく分かりやすくしました。

「住まい」と「暮らし」をしっかり守る「新リバップガード」の3つの補償

賃貸住宅入居者様のニーズ(ご室内)である、家財の補償、賃貸住宅修理等の費用の補償、賠償責任の補償をセットした保険です。

家財の補償

- 火災・落雷
- 破裂・爆発
- 風災・ひょう災・雪災
- 水災
- 水ぬれ
- 落下・飛来・衝突等
- 暴力・破壊行為
- 盗難
- 破損・汚損等
- 持ち出し家財の損害

費用の補償

- 事故時諸費用保険金
- 地震火災費用保険金
- 失火見舞費用保険金
- 水道管修理費用保険金
- 凍結再発防止費用保険金
- ドアロック交換費用保険金
- ピッキング再発防止費用保険金
- 借入住宅修理費用保険金
- 入居者死亡特別費用保険金

賠償責任の補償

- 個人賠償責任保険金
- 借家人賠償責任保険金

加入プラン例(保険金額・保険料)

| 補償の構成 | 保険料 | 18,000円 | 20,000円 | 24,000円 | 27,000円 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 家財補償 | 355万円 | 470万円 | 700万円 | 875万円 | |
| 個人賠償責任補償 | 1,000万円 | 1,000万円 | 1,000万円 | 1,000万円 | |
| 借家人賠償責任補償 | 1,000万円 | 1,000万円 | 1,000万円 | 1,000万円 | |

世帯構成による家財の再調達価額(家財補償の保険金額)の目安

- 単身(大人1名) 200~500万円
- 夫婦(大人2名) 450~750万円
- 夫婦+子供1名 550~900万円
- 夫婦+子供2名 600~1,000万円

2. 公式ウェブサイト(ホームページ)の刷新

当社ホームページを全面刷新し、より見やすく、検索しやすくしました。

- (1) スマートフォン閲覧用のホームページを新規に作成しました。
- (2) スマートフォンで閲覧時には、お問い合わせ電話番号をタップすると電話ができるようになりました。
- (3) 商品説明の動画が、スマートフォンでも快適に視聴できます。
- (4) TOP画面にスライドショー機能を実装し、お知らせや、トピックをよりお客さまの目にとまるようにしました。
- (5) お知らせ一覧のお知らせを内容に応じタイトルバーを色分けし、お客さまに分かりやすく表示しました。



スマートフォン閲覧用ページ



スライドショー機能の実装



お知らせ一覧の色分け

3. お客さまの声に基づく業務改善取組

当社カスタマーセンターに寄せられるお客さまの声を全件確認・分析し、業務改善に反映する取組を行っています。

改善事例1



賃貸住宅退去に伴い解約をしたいが、どこに申し出たら良いかわかりにくい。



スマホ専用の当社ホームページを開設し、簡単に連絡先(カスタマーセンター)を検索できるようにし、そのフリーダイヤルをタッチするだけで電話をかけられるようにしました(電話番号の入力不要)。



ワンタップで簡単に電話可能

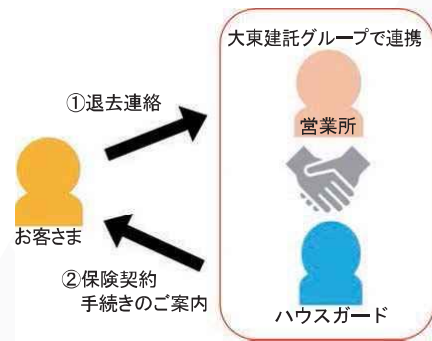
改善事例2



大東建託グループが管理する賃貸住宅から退去する場合は、解約手続きを簡素化してほしい。



管理会社である大東建託パートナーズ株式会社から退去予定情報を連携し、退去する前にお客さまに解約手続き書類を送付する運営としました。(お客さまからの退去連絡は不要です)



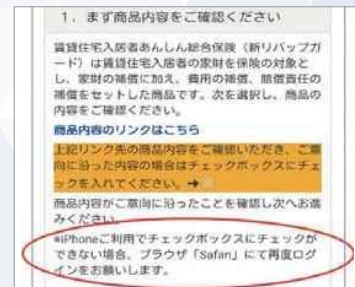
改善事例3



iPhoneでスマートフォン申込みをしようとする、操作がうまくいかないことがある。



ブラウザは「Safari」をお勧めであることを、スマートフォン申込み案内書とスマートフォンの画面に表示しました。



お勧めのブラウザの表示

新たな取組

- ◆ お客さまアンケートを実施し、お客さまの商品・サービスへのご要望や多様化するお客さまのニーズの積極的な把握に取り組みます。
- ◆ 解約手続きの簡素化を、大東建託グループが管理する賃貸住宅以外の賃貸住宅へも拡大していきます。

方針
3お客さまの立場に立った保険金等の
支払いに取り組みます。

- ◆ 保険金等をもれなくかつ公平にお支払いします。
- ◆ 保険金等を迅速かつ簡素な手続でお支払いします。

実施している主な取組

1. お客さまにご安心いただける説明

- (1) 事故に遭われたお客さまに十分ご理解とご納得いただけるよう、お支払いする保険金の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- (2) 損害調査や事実確認等の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由および当社の判断に不服がある場合の対応方法をわかりやすく説明しています。
- (3) 事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を適切に管理し、迅速な保険金のお支払いに努めています。また、事故の調査等でお支払いまでに時間を要する場合は、その旨をお客さまにお伝えしています。

2. 電話でのお客さま対応向上に向けた取組

保険金お支払い業務は、電話での対応が中心になるため、電話でお客さまに安心いただける対応が提供できるよう、研修等を実施しています。



3. 保険金支払・不支払事例の充実

ご契約時にお客さまに交付するご契約のしおり(商品のご案内)で、「新リバップガード」より、保険金をお支払いする事例、お支払いしない事例の数を増やしました。(それぞれ3事例を追加しました)。

お支払いする保険金について

この保険で保険金を **お支払いする事例** **お支払いしない事例** は次の通りです。

| お支払いする事例 | お支払いしない事例 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 暴風雨の火災で延焼し、部屋の家具・洋服等の被害が発生した場合の被害の補償 ② 上の階からの水漏れで、部屋のテレビが故障した場合のテレビの修理費 ③ 外から飛んできたボールが、室内のかげんを破壊した場合のかげんの損害 ④ ガリや暴風で土砂崩れが発生し、床・上まで泥水が入り、家具が倒壊した場合の家具の損害 ⑤ 旅行の途、宿泊したホテルが火事になり、部屋に置いていた荷物があった損害 | <ul style="list-style-type: none"> ※ 外出先でカメラを紛失した場合のカメラの損害 ※ 盗難やリボンプが原因で、パソコン内の写真やデータが消えた場合の、写真やデータの損害 ※ 窓を閉めていたため、雨が吹き込み、テレビが故障した場合のテレビの損害 ※ 近くのコンビニに停めていた自転車が盗まれた場合の自転車の損害 ※ 旅先のホテルでカメラを落とした場合のカメラの損害 |
| <ul style="list-style-type: none"> ⑥ 窓枠がガラスを割って侵入した場合の、窓ガラスの修理費用 ⑦ 玄関ドアの鍵が壊れていたらずらされ、鍵が使えなくなった場合のドアロック交換費用 ⑧ 冬場、台所の水道管が凍結し、破裂した場合の修理費用 ⑨ ビックニングに思い、ドアロックを交換した際に、サムターン防止カバーと簡易補助錠を設置した費用 | <ul style="list-style-type: none"> ※ 借用住宅の構造に支障をきたさない程度のリフォーム、かさねの修理費用 ※ 玄関ドアの鍵を紛失して室内に入らなかった場合の、専門業者によるドアロック交換費用 ※ 老朽化により給湯器が故障した場合の修理費用 ※ 近所でビックニング被害が発生したため、防犯のためドアにサムターン防止カバーと簡易補助錠を設置した費用 |
| <ul style="list-style-type: none"> ⑩ ペランダからあやまって鉢植えを落とし、他人にケガさせた場合の治療費 ⑪ 洗濯ホースがはずれ、階下に水漏れが生じ、下の部屋に与えた損害 ⑫ 夕方の雨に当たると水が火災で、借用住宅に与えた損害 ⑬ 冠婚葬儀が心と喪失で責任能力を失くした状態の加害事故を起こし、監督義務者が責任を負う場合の賠償金 | <ul style="list-style-type: none"> ※ 自動車運転中に他人にケガさせた場合の治療費 ※ 水道管の老朽化により漏水し、下の部屋に与えた損害 ※ 海外でショッピング中に盗まれた商品に与えた場合の損害 ※ テーブルを移動した際に、床に付いたすり傷 |

※ 保険金をお支払いしない事例の詳細は、本冊子の重要事項の「説明および費用補償事項」にてご確認ください。

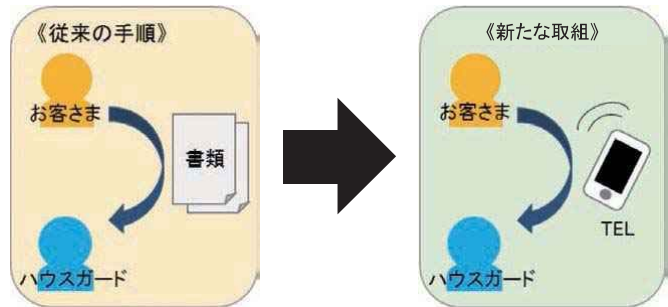
家財とは?
家財とは、次のようにさまざまなものが含まれます。

| | |
|-------------|------------------------|
| 家具・インテリア | タンス、テーブル、ソファ、カーテン 等 |
| 家電製品 | テレビ、DVDプレーヤー、洗濯機、掃除機 等 |
| 台所用品 | 冷蔵庫、電子レンジ、調理器具、食器 等 |
| 衣類 | スーツ、コート 等 |
| 娯楽・娯楽用品 | ゲーム機・ソフト、スポーツ用品、楽器 等 |
| その他の物品(日用品) | バッグ、靴 等 |

新たな取組

◆ 保険金請求書類の省略によるペーパーレス化・スピードアップ

従来の書類での保険金請求受付を電話での受け付けに移行し、ペーパーレス化し、保険金支払をスピードアップさせます。



◆ 大規模広域災害発生時の保険金支払体制整備

首都直下型地震や南海トラフ巨大地震等の大規模広域災害発生時の確実な保険金支払に向け、対応体制の整備を進めていきます。

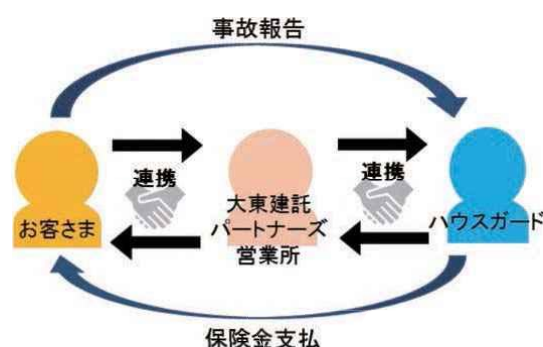
方針
4お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、
企業文化としての定着に取り組みます。

- すべての人（お客さま、取引先、社員）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組みます。
- つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成に努めます。

実施している主な取組

1. 漏れなくかつ迅速な保険金支払

大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅で保険事故が発生した場合は、同社の営業所と連携し、漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いする運営を行っています。



2. 退去時の解約手続きの簡素化

大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の場合、大東建託パートナーズ株式会社から退去予定情報を連携し、退去する前にお客さまに解約手続き書類を送付する運営を行っています。（お客さまからの解約のお申し出は不要です）。

3. 役員による「お客さまファースト」の価値観の浸透

「お客さまファースト」の価値観を企業文化として全社員へ浸透させるため、毎月役員によるメッセージを発信しています。

4. コンプライアンスの徹底

- (1) コンプライアンスを会社経営上の最重要課題の1つと位置づけ、方針・規程等を策定し、全社員に徹底しています。
- (2) コンプライアンスへの取組みを計画的かつ着実に実行するため、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定し、実行しています。コンプライアンス・プログラムは、お客さまファーストの大前提となるコンプライアンス（法令遵守）に関する年度推進計画を示したものであり、全役職員が取り組むものです。

5. 震災孤児支援募金への協力

東日本震災による孤児、遺児の進学支援として、2016年度に続き2017年度も一般社団法人日本少額短期保険協会を通じ、公益財団法人みちのく未来基金へ寄付を行いました。

方針
5

お客様ファーストの取組状況を確認し、公表するとともに、必要な見直しを行います。

- ◆ この方針に基づく取組状況を定期的に振り返り、公表します。
- ◆ この方針は、より良い業務運営を実現するために、定期的に必要な見直しを行います。

実施している主な取組

1. お客様ファーストの具体的取組項目を年初に定め、その取組状況を半期ごとに検証しています。
2. 取組状況については当社ホームページおよびディスクロージャー誌で開示しています。

新たな取組

◆ お客様アンケートの実施

当社のお客様ファーストの業務運営の定着度合いを評価するため、お客様アンケートを実施します。

少額短期保険ハウスガードの現状

平成30年7月発行

少額短期保険ハウスガード株式会社

〒108-0075 東京都港区港南2-16-1 品川イーストワンタワー

TEL 03-6718-9240

<http://www.hg-ssi.com>