

顧客本位の業務運営

18年度の取組状況公表

少額短期保険ハウスカード

少額短期保険ハウスカードは6月17日、2017年6月9日に策定した「お客さまフェースト宣言」に基づき、18年度の主な取組状況を公表した。

「お客さま満足度」では、▽保険金請求への対応(対応窓口のメンバー・対応窓口の説明・請求してから支払いまでの期間)▽保険の補償内容▽契約時の代理店対応の項目について、18年11月からアンケート調査を実施している。

18年11月～19年3月に回答を得たアンケートの結果によると、①保険金請求対応(窓口のメンバー)は「大変良い」「良い」が97%、②保険金請求対応(窓口の説明)は「大変分かりやすい」

「分かりやすい」が89%、③保険金支払所要期間は「大変満足」「満足」が61%、④保険金請求書は「記入しやすい」が81%、⑤保険の補償内容は「大変満足」「満足」が92%、⑥契約時の代理店対応は「大変満足」「満足」が85%だった。

個別指標のうち、「お客さま数(保有契約数)」は17・0万人(19年3月末)。推移を見ると、16年3月末が8・2万人、17年3月末が11・5万人、18年3月末が14・5万人となっている。賃貸住宅入居者様向けの保険(新リノベーション)のスマートフォン申し込み利用率は70%(19年3月契約分)だった。