

お客さまファーストの取組方針と 本方針に基づく取組状況について

=2021年度版=

目次

I N D E X

第1部 お客さまファースト宣言・取組方針

お客さまファースト宣言・取組方針（改定版） P. 2

補足 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係 P. 3

お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標（KPI） P. 3

第2部 お客さまファーストの取組方針に基づく取組状況

方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。 P. 4

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。 P. 8

方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。 P. 10

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. 13

方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。 P. 15

第1部 お客様ファースト宣言・取組方針

お客様ファースト宣言

私たちは、お客様に迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客様のご満足を最大の喜びとして業務を遂行することを宣言します。

＝お客様ファーストの取組方針：改定版＝

方針1 お客様にふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。

- (1) お客様のご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客様にふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2) お客様本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組みます。

方針2 お客様への分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。

- (1) 商品・サービスの重要な情報をお客様が理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2) 寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針3 お客様の状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。

- (1) 保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2) 保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

方針4 お客様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。

- (1) すべての人（お客様、取引先、社員、地域社会）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえの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。【共に歩む心】
- (2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客様のニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change & Challenge】
- (3) 本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組みます。

方針5 お客様の利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (2) 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

<補足>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「金融庁原則」と言います。）を採択し、当社「お客さまファーストの取組方針」（以下「本方針」と言います。）を当社ホームページで公表しております。金融庁原則と本方針の関係は次のとおりです。

金融庁原則（※1、※2、※3）	対応する本方針
原則2 顧客の最善の利益の追求	方針1、2、3、4
原則3 利益相反の適切な管理	方針5
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針1、2、3
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針1
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針4

- ※1 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ※2 原則4（手数料等の明確化）、原則5（注2）（注4）および原則6（注1～4）は、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。
- ※3 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp>）にてご確認ください。

=お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標（KPI）=

当社では、お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標として8項目を定めています。これらの指標は「お客さま満足度の指標（①～⑥）※」と「当社取組に関する指標（⑦、⑧）」から構成しています。各指標の状況と推移等の詳細の掲載ページは次のとおりです。

※当社では、2018年11月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

指標の種類	KPI指標	2020年度状況	掲載ページ
お客さま満足度の指標※1	①保険の補償内容についての満足度	91%	P. 5
	②ご契約時の代理店対応についての満足度	89%	P. 7
	③保険金ご請求対応窓口のマナーへの満足度	98%	P. 10
	④保険金ご請求対応窓口の説明への満足度	94%	P. 10
	⑤保険金ご請求書類についての満足度	91%	P. 12
	⑥保険金支払所要期間についての満足度	88%	P. 12
当社取組に関する指標※2	⑦お客さま数（保有契約数）	23.5万人	P. 13
	⑧スマートフォン申込みのご利用率	91%	P. 6

※1 「お客さま満足度の指標」の2020年度状況欄は2020年度に実施したアンケートの4段階の回答選択肢のうちの上位2段階、または2段階の回答選択肢のうちの上位段階の回答割合を表示しています。

※2 「当社取組に関する指標」の2020年度状況欄は2021年3月の数値を表示しています。

第2部 お客様ファーストの取組方針に基づく取組状況

方針1 お客様にふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。

- (1) お客様のご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客様にふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2) お客様本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組めます。

実施している主な取組

(1) 商品ラインアップの整備

① お客様のニーズに対応した商品の開発

1) 賃貸住宅入居者様向け保険の補償の拡充 （新リバップガードα）《2021年7月発売》

- 賃貸住宅入居者様向けの保険である「新リバップガード」を改定し、補償を拡充させた「新リバップガードα」を開発しました。



●【業界初】被災時特別費用保険金を開発

昨今の自然災害の多発化を踏まえ、家財の損失が少額であっても退去した場合は避難・退去の実費をお支払いする被災時特別費用保険金（20万円限度）を開発しました。

《被災時特別費用保険金のお支払い例》

家財の損害が30万円、避難・転居の為に支出した費用が25万円の場合

<損害・費用の額> 合計55万円

家財の損害 30万円	避難・転居の費用 25万円
------------	---------------

<従来の商品の補償> 合計39万円

家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金* 9万円	不足額 16万円
--------------	----------------	----------

<新リバップガードαの補償> 合計55万円

家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金* 9万円	被災時特別費用保険金 16万円
--------------	----------------	-----------------

* 事故時諸費用保険金9万円＝家財損害保険金30万円×30%

●【業界初】電車等運行不能賠償補償を開発

賃貸住宅に居住する高齢者が増加していること等を踏まえ、誤って線路に立ち入る等により電車等を運行不能にさせたことによる損害賠償を補償する電車等運行不能賠償補償を開発しました。

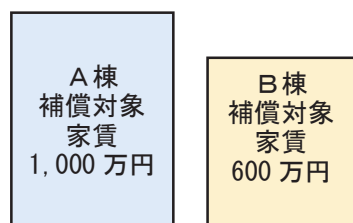
●保険料の引き下げ

2017年6月に発売した新リバップガードよりスマートフォンで申込む方式を導入したこと等により募集経費の削減が可能となり、補償の拡充と同時に一部プランで保険料の引き下げも実現しました。

2) 賃貸住宅所有者様向け保険（オーナーズガード）の引受上限拡大《2020年7月改定》

- 火災や水災の事故により損失した賃貸住宅の家賃を補償するオーナーズガードでは、引き受ける家賃の損害額の上限は従来1,000万円でしたが、複数棟所有のオーナー様から上限額引き上げのご要望をいただいていたので、引受上限を従来の2倍に引き上げました。
- **【業界初】** 複数の棟を所有されている場合、火災等が発生しても、複数の棟にまたがった被災はまずありませんので、引き受け限度額を上げても、支払限度額1,000万円を超えることはなく、損失家賃は実質補償されることとなります。一方、水災等の場合は、複数の棟が同時に被災し、損失家賃額が1,000万円を超える可能性があります。1事故の支払いは1,000万円が限度となります。そこで今回の改定では、引受上限を従来の2倍に引き上げるとともに、1事故で1,000万円を超える可能性のある事故の補償相当分の保険料は割り引く（従来の水準に比べ約40%少ない保険料とする）こととしました。

＜例＞ 2棟所有の場合（オーナーズガードは最大6か月分の家賃を補償）



＜従来＞

A棟、B棟いずれか一方の棟のみ加入可

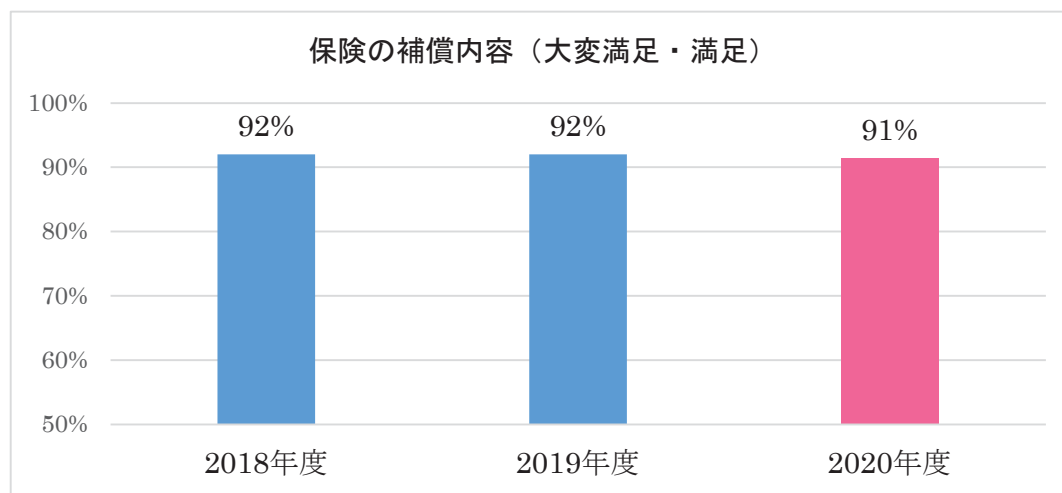
＜改定後＞

A、B両棟加入可

（被災時の補償は1,000万円限度）

* A棟、B棟それぞれ別事故で被災した場合、左記金額まで補償されます。

■ 「保険の補償内容」についてのお客さま満足度〔KPI指標①〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

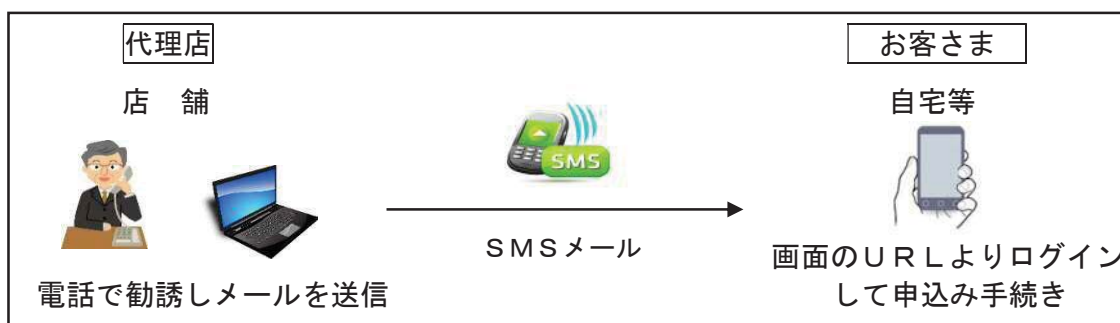
②時代の変化（「新しい生活様式」）に対応した商品・サービスの提供

1) ペーパーレス・キャッシュレスの保険申込み

- 新リバップガードを発売した2017年6月よりお客さまのスマートフォンにて申込みできる方式を導入し、また、保険料もクレジットカード払、口座振替、コンビニエンスストア払、銀行振込のいずれかでお払込みでき、ご契約時に現金のご用意は不要です。
- 2021年度よりオーナーズガードについてもスマートフォンによる申込み方式を導入します。

2) 【業界初】タッチレス・非対面での保険申込み

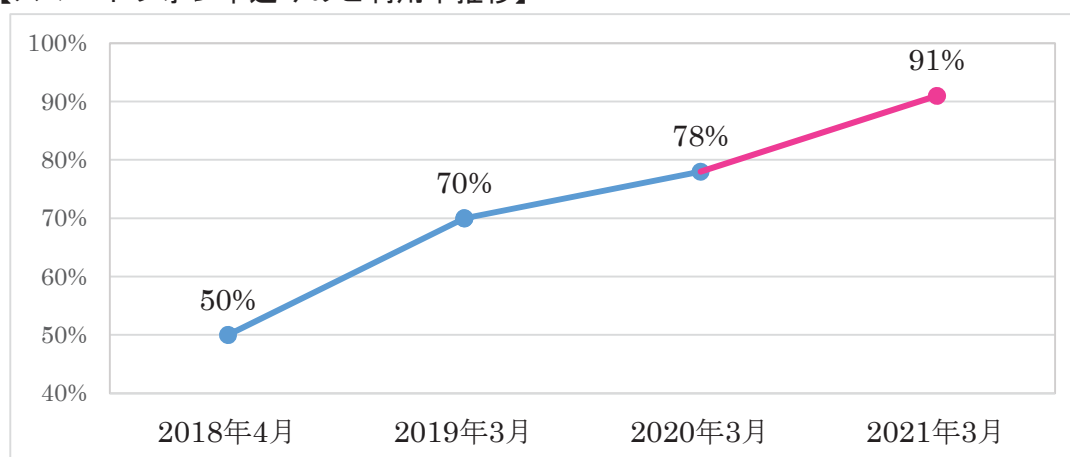
- 従来のスマートフォン申込みは、代理店がお客さまに直面し、お客さまはQRコードをスマートフォンで読み取り、ログインする方式でしたが、2018年10月以降代理店がお客さまに電話をし、勧誘したうえでSMSを送信し、お客さまはスマートフォンに送信されたURLをよりログインできる方式を導入しています。
- これによりお客さまは代理店の店舗に出向くことなく、お手元のスマートフォンで保険申込みの手続きを完了させることが可能となっています。



■スマートフォン申込みのご利用率【KPI指標⑧】

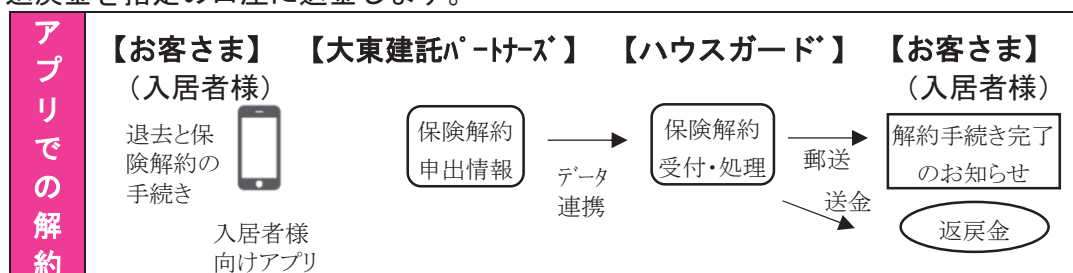
スマートフォン申込みご利用率（2021年3月ご契約分）	91%
-----------------------------	-----

【スマートフォン申込みのご利用率推移】



3) 【業界初】貸住宅入居者様向けアプリで退去と保険解約の手続きを同時に完結

- 大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の入居者様は、同社が提供する入居者様向けアプリにて退去の手続きが可能となっていますが、そのアプリの画面に、当社の賃貸住宅入居者様向け保険に加入している場合は、保険解約手続きも行う機能を追加しています。同社より保険解約申出の情報を受領し、解約処理を行うとともに、退去日経過後にお客さまに解約手続き完了のお知らせの書面を郵送し、解約返戻金を指定の口座に送金します。



(2) 代理店が行う保険募集業務の品質向上

①代理店への委託の考え方

- 当社は、商品・サービスの提案や情報提供等の業務を、主に代理店を通じて行っています。このため、代理店への委託にあたっては、適切な保険募集業務を行うための体制の整備状況等、当社が求める基準に照らしてその適否を判断しています。
- 当社は、新設代理店に対して、保険募集コンプライアンスや適切な保険募集に関する研修を実施し、また各募集人が所定の研修項目を履修したことを当社が確認した上で、保険募集を開始する制度としています。
- この初期教育の制度は、厚生労働省から公表された“新しい生活様式”を踏まえ、非対面でも実施できるスキームにしています。

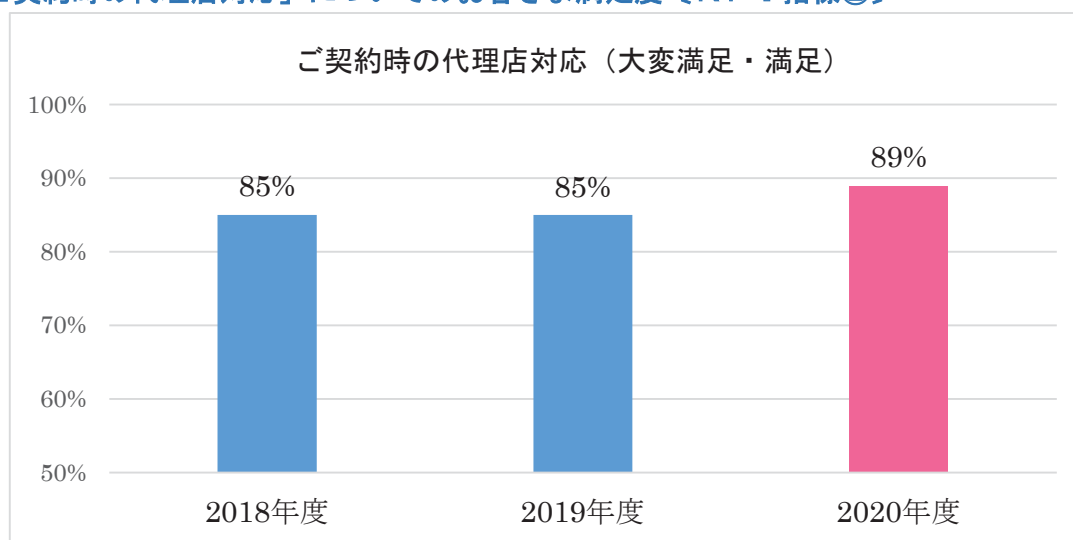
②代理店への教育・指導・サポート

- 代理店がお客さまのニーズにお応えできるよう、保険に関する法令や補償の内容等について、毎年度各代理店に研修のツールや資料を提供し、体制整備のサポートを行っています。
- 代理店向けの情報誌「ハウスガード通信」を作成し、商品内容や保険募集コンプライアンス等の情報を代理店に発信しています。
- 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のモニタリングを各種手法にて継続的に実施しています。

③代理店手数料への反映

- 当社が代理店に支払う手数料は、代理店ごとの取組状況を客観的に評価し、反映させる仕組みとしております。
- 2020年度より代理店の品質向上取組がより適切に反映される運営に変更しています。

■「ご契約時の代理店対応」についてのお客さま満足度〔KPI指標②〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。

- (1) 商品・サービスの重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2) 寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

実施している主な取組

(1) お客さまへのわかりやすい説明

①重要事項のご説明

- ご契約いただく保険に関する重要事項については「重要事項のご説明」を作成し、ご契約のしおりおよびスマートフォンの画面上に掲載し、お客さまに重要事項をご確認いただく運営をとっています。
- 重要事項の各項目には次のとおりマークを付記し、重要事項の種類をわかりやすくしています。


契約概要 保険商品の内容をご理解いただくための事項です。

注意喚起情報 ご契約に際して保険契約者にとって不利益となる事項等、特にご注意いただきたい事項です。

②保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例の説明

- 賃貸住宅入居者様向け保険について、ご契約のしおり、スマートフォンの画面上に、保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例を具体的に掲載しています。また、掲載事例は具体的事案をもとに随時更新をしています。

<新リバップガードαの掲載例：抜粋>

お支払いする事例	お支払いできない事例※
 <p>家財の補償</p> <ul style="list-style-type: none">○隣部屋の火災が延焼し、部屋の家具・洋服等の家財が焼失した場合の家財の損害○上の階からの水もれで、部屋のテレビが故障した場合のテレビの損害○集中豪雨で土砂崩れが発生し、床上まで泥水が入り、家具が汚損した場合の家具の損害○落雷でテレビとパソコンが故障した場合のテレビとパソコンの損害○何者かが侵入し、盗難被害はなかったが、家財に生じた損害○室内で子供がテレビにぶつかり生じた液晶画面の損害(1回の事故につき20万円限度で、免責金額1万円を差し引きます。) <p>等</p>	<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×落雷でパソコンが故障し、パソコン内の写真等データが消えた場合の、写真等データの損害×窓を開放していたため、雨が吹込み、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×スマートフォンを落として破損した場合の、スマートフォンの損害×旅先のホテルでカメラを落とした場合のカメラの損害 <p>等</p>

③約款の明確化、平易化《2021年7月》

- 賃貸住宅入居者様向け保険の「新リバップガード」を改定し、「新リバップガードα」では普通保険約款の20か所以上にわたり、表現の明確化、平易化を行いました。

④サンクスメールとマイページ《2021年7月》

- 「新リバップガードα」より、スマートフォンでお申込みいただいたお客さまにはサンクスメールを送信します。本メールではお客さまのマイページもご案内します。これにより、お客さまはいつでもお手元のスマートフォン等にてご契約の内容をご確認いただけます。

⑤【業界初】商品説明の6か国語対応《2021年7月》

- 「新リバップガードα」のお申込みに際し、お客さまは6か国語のいずれかで商品内容をご確認いただけるようにしました。

<6か国語の内訳>

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語

(2) お客さまの声への対応

①お客さまの声の分析

- 当社ではアンケートはがき（※）やカスタマーセンターに寄せられるお客さまのご要望やご意見を確認し、今後の業務改善に役立てています。

※当社では、2018年11月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

②お客さまの声に基づく業務改善取組

- お客さまアンケートやカスタマーセンターに寄せられるお客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスや業務の改善に反映する取組を行っています。

<改善事例>

お客さまの声	改善結果
水災で家財の損害が少額で退去したが、事故時諸費用保険金ではその費用が賄えない。	▶ 新リバップガードを改定し、新リバップガードαでは水災による家財損害額30万円以上の場合に適用になる被災時特別費用保険金を新設しました。
スマートフォン申込みが22時で終了は困る。	▶ スマートフォン申込みの可能時間を22時から24時に延長しました。
事故報告の電話が繋がらない。	▶ 当社HPに事故受付窓口を開設し、さらにIVR（自動音声応答・折り返し電話予約システム）も導入しました。
テレビの破損で、免責金額1万円負担は聞いていない。	▶ ご契約のしおりの商品説明のページで免責金額についてより目立つように改定しました。更に新リバップガードαのご契約のしおりでは重要事項説明でもより目立つように記載するとともに、お支払いする事例にも取り上げ、お客さまによりご理解いただけるようにしました。

方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。

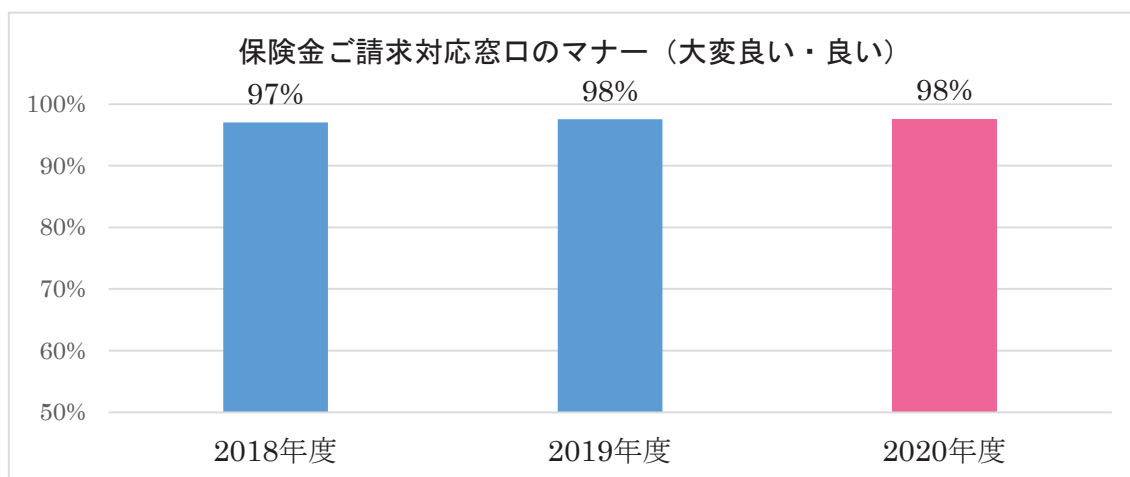
- (1) 保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2) 保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

実施している主な取組

(1) お客さまにご安心いただける丁寧かつわかりやすい説明

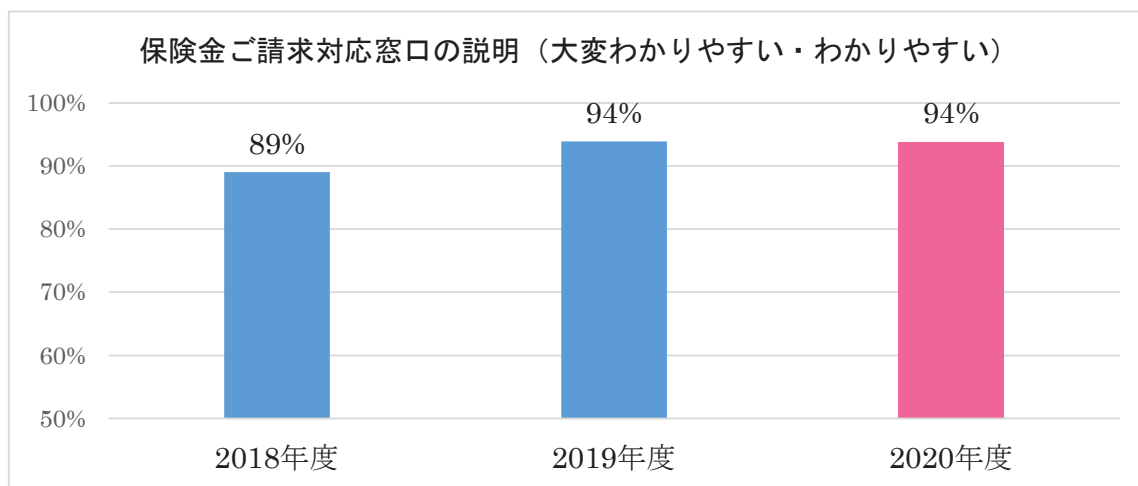
- 事故に遭われたお客さまに十分ご理解とご納得いただけるよう、お支払いする保険金の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- 損害調査や事実確認等の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由をわかりやすく説明しています。
- 事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を適切に管理し、迅速な保険金のお支払いに努めています。また、事故の調査等でお支払いまでに時間を要する場合は、その旨をお客さまにお伝えしています。

■「保険金ご請求対応窓口のマナー」へのお客さま満足度〔KPI指標③〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

■「保険金ご請求対応窓口の説明」へのお客さま満足度〔KPI指標④〕

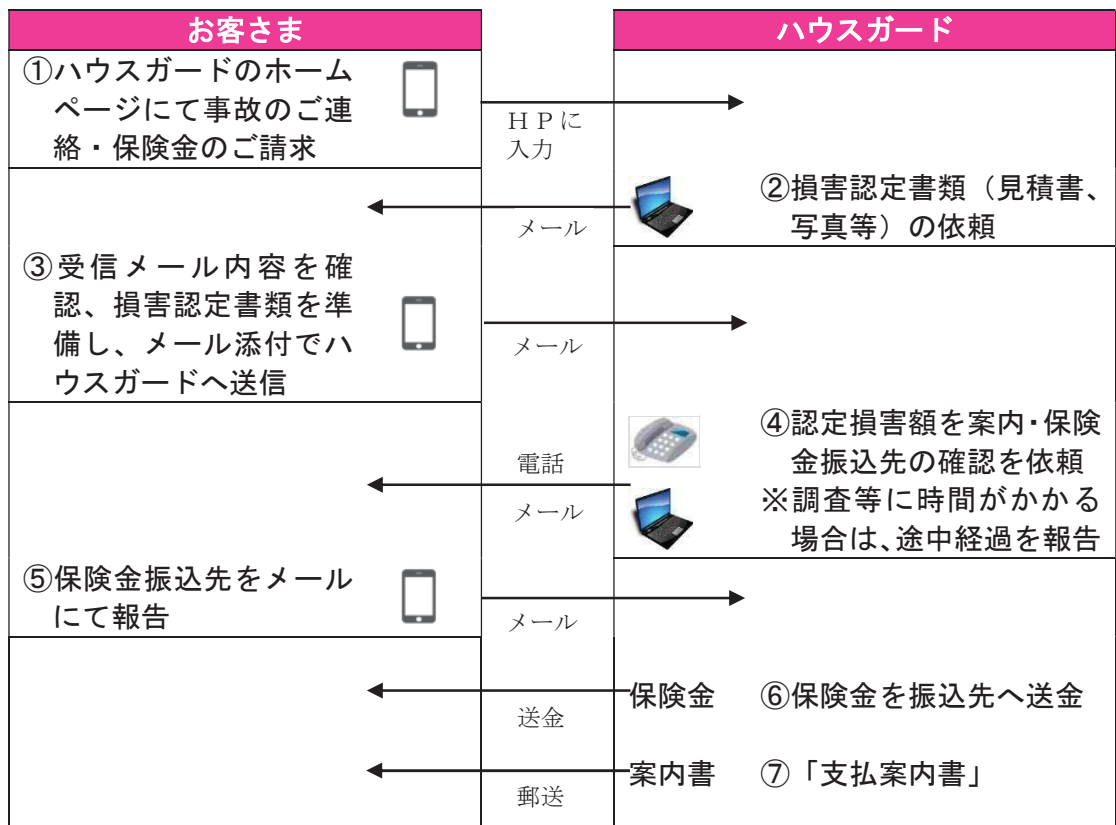


※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

(2) 保険金の適切かつ迅速なお支払い

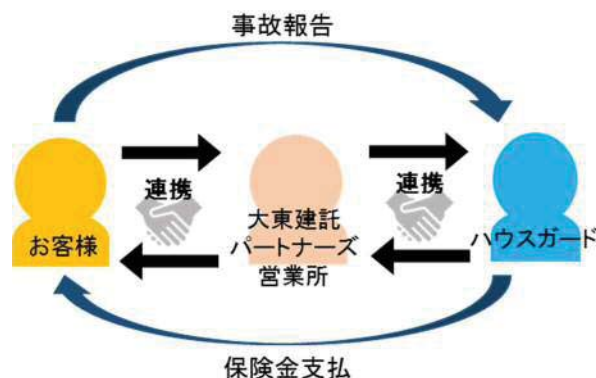
①事故連絡・保険金請求・受取手続きのモバイル完結 《2020年4月》

- 賃貸住宅入居者様向けの保険について、お客さまからの事故のご連絡、ご請求のお申し出をモバイル端末から出来る仕組みを導入しています。
- また、お客さまから当社に事故のご連絡が入った際に、事故内容およびお客さまの保険金請求意思を確認し、事故発生や損害額を証するものについてもお客さまや修理業者からモバイル端末等で画像を送付いただくペーパーレス方式を実施しています。
- これにより事故のご連絡から保険金のご請求、経過のご確認、保険金のお受取りまでのすべての手続きがお客さまのモバイル端末で完結し、お客さまの利便性向上、迅速な対応を実現しています。

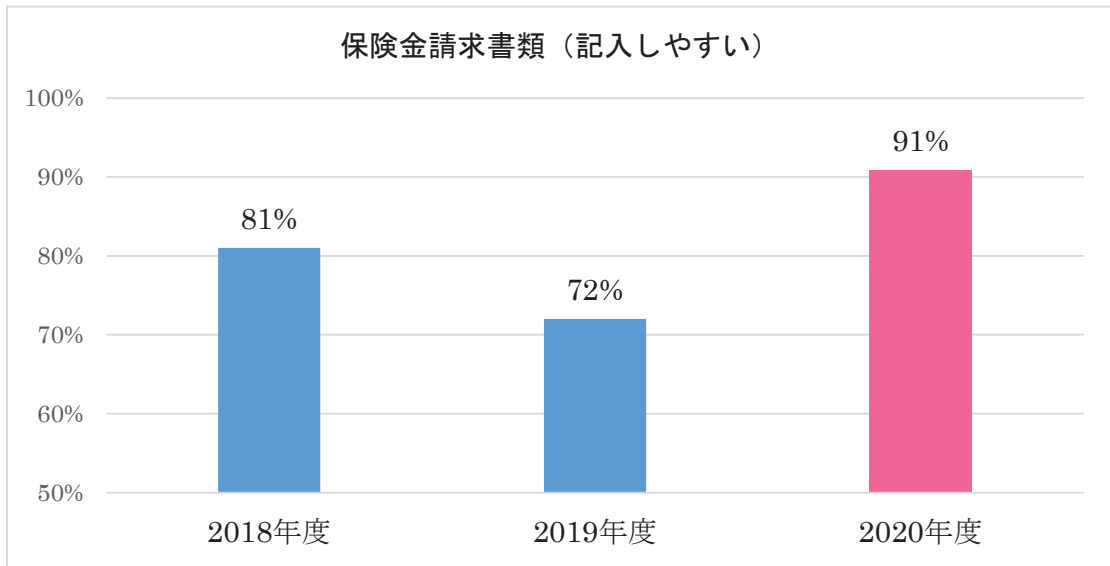


②漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いするための対応

- 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、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。

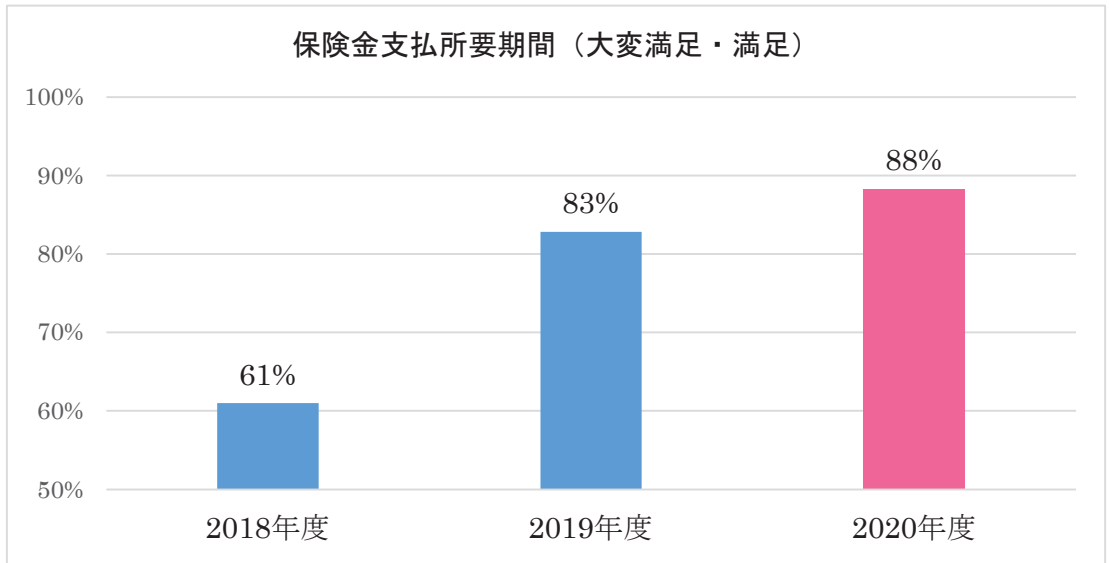


■ 「保険金支請求書類」 についてのお客さま満足度〔KPI指標⑤〕



※アンケートの2段階の回答選択肢のうち、上位の回答割合を表示しています。

■ 「保険金支払所要期間」 についてのお客さま満足度〔KPI指標⑥〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針4 お客様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。

- (1) すべての人（お客様、取引先、社員、地域社会）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえの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。【共に歩む心】
- (2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客様のニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change & Challenge】
- (3) 本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組みます。

実施している主な取組

(1) お客様との関係構築

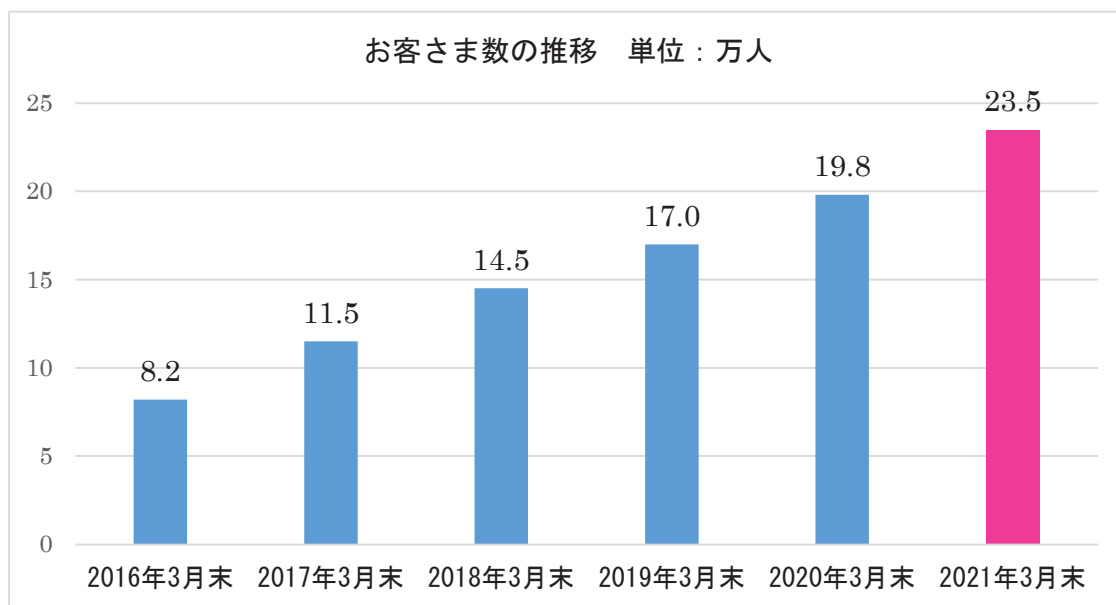
① 「お客様」が企業活動の基点

- 「お客様」が企業活動の基点であるとの認識のもと、当社の企業活動の理念である「経営理念」の冒頭に「お客様に確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業を目指します。」を掲げ、全社員へ浸透させています。
- また、お客様ファースト宣言に、「お客様に迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客様のご満足を最大の喜びとして業務を遂行」を宣言し、お客様ファーストの業務運営の定着に取り組んでいます。

■ お客様数（保有契約数）【KPI指標⑦】

当社は「少額短期保険事業を通じ、お客様に確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業」を目指し、2014年12月に営業を開始しました。2021年3月末のお客様数（保有契約数）は次のとおりとなりました。

お客様数（保有契約数）2021年3月末	23.5万人
---------------------	--------



②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、2019年度に続き2020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。

(2) 社員の育成・研鑽

- 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、研修等を通じ全社員に徹底しています。
- 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。
- 社内の部門ごとに「お客さまファースト」を基軸とした具体的目標を設定し、上司と部下が対話を行っています。これにより、社員が「お客さまファースト」の価値観で行動する動機づけを図っています。

(3) 役職員全員による「お客さまファースト」の取組

- お客さまファーストの業務運営は、当社および大東建託グループの最重要課題であり、役職員全員が各自でその取組の目標を設定し、実行しています。

方針5 お客様の利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、お客様のご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (2) 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

実施している主な取組

(1) お客様の意向に沿った商品・サービスの提供

- 当社の保険募集においては、お客様のご意向を把握し、加入プランを提案するとともに、お客様ご自身で加入プランがご意向に沿ったものであるかを確認し、その上で保険に申し込みいただく運営としています。

(2) 利益相反の適切な管理

- 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を管理するため、「利益相反管理方針」および「利益相反管理要領」を定め、次のとおり適切な業務運営に取り組んでいます。
 - ・ 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、管理方法を定めています。
 - ・ 類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営としています。
 - ・ 新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、必要に応じて類型を見直す等、適切な管理態勢の維持に取り組んでいます。

以上