

# 「お客さまファースト宣言」 に基づく取組状況について (2018年度の状況)

2017年6月に策定・公表いたしました「お客さまファースト宣言」（以下、本方針）に基づく2018年度の主な取組状況を本冊子のとおり公表いたします。今後、年度ごとに取組状況を総括・検証のうえ、当社ホームページで公表してまいります。

<本方針の定着度合いを評価する指標（KPI）>

1. 当社取組を総体として評価いただく「お客さま満足度」を総合指標としています。
2. お客さま本位の業務運営を実現するために、当社では様々な施策を実施していますが、その中で数値化可能な次の項目を個別指標としています。
  - ①お客さま数（保有契約数）
  - ②スマートフォン申込みのご利用率

2～3ページに上記の評価指標の状況を掲載しています。

2019年6月



少額短期保険  
ハウスガード株式会社

# 目次

I N D E X

<b>KPI</b> 評価指標の状況	P. 2
-----	
<b>方針1.</b> お客様にとって最適な商品・サービスの提供に取り組めます。	P. 4
-----	
<b>方針2.</b> お客様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めます。	P. 6
-----	
<b>方針3.</b> お客様の立場に立った保険金等の支払いに取り組めます。	P. 7
-----	
<b>方針4.</b> 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めます。	P. 9
-----	
<b>方針5.</b> 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。	P. 10
-----	

## 評価指標の状況

2017年6月9日に公表した「お客さまファースト宣言」について、2018年10月に本方針の定着度合いを評価する指標（KPI）を設定しました。

### 評価指標

本方針を評価する指標として、次の項目を設定しています。

#### 1. 総合指標

当社取組を総体として評価いただく「お客さま満足度」を総合指標としています。

お客さま満足度は次の項目について、アンケート調査を実施しています。

##### ①保険金ご請求への対応について

- ・対応窓口のマナー
- ・対応窓口の説明
- ・ご請求をいただいてからお支払いまでの期間

##### ②保険の補償内容について

##### ③ご契約時の代理店対応について

#### 2. 個別指標

お客さま本位の業務運営を実現するために、当社では様々な施策を実施していますが、その中で数値化可能な次の項目を個別指標としています。

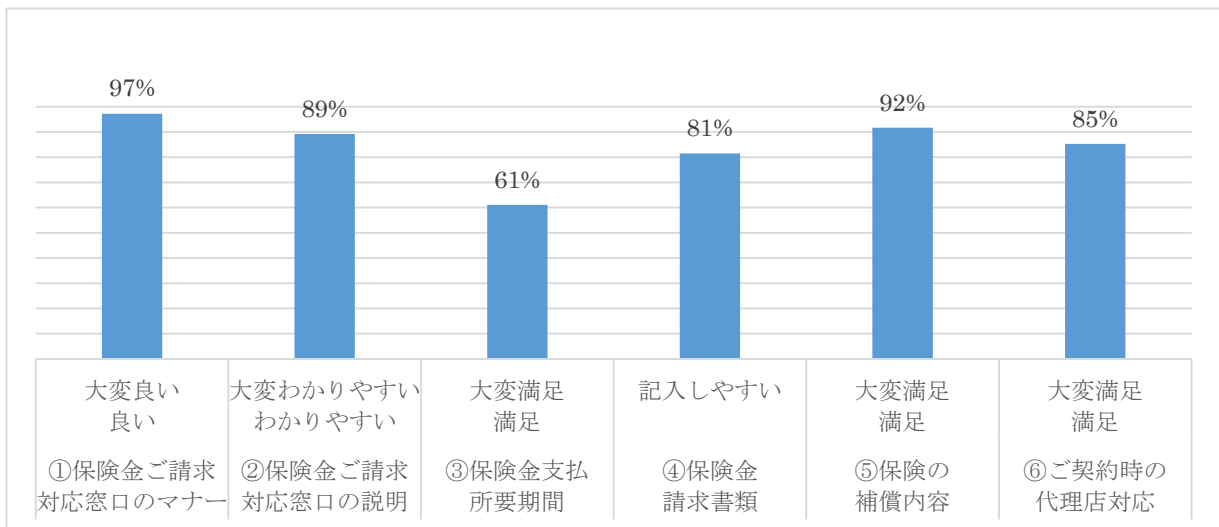
##### ①お客さま数（保有契約数）

##### ②スマートフォン申込みのご利用率

### 評価指標の状況

#### 1. 総合指標「お客さま満足度」

当社ではお客さまのご満足の状況をお聞きする取り組みの一環として、2018年11月より保険金お支払い後に保険金支払時の対応、補償内容及び保険募集時の代理店対応についてアンケートを実施しています。2018年11月から2019年3月までにご回答いただいたアンケートの結果は次のとおりです。グラフは各項目についてお客さまにプラスのご評価をいただいた割合を示しています。アンケート結果を踏まえ、お客さまの評価・ご意見を真摯に受け止め、お客さまとのコミュニケーション強化や保険金請求のペーパーレス推進等、改善を図って参ります。



①、②、③、⑤、⑥は4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合、④は2段階の回答選択肢のうち、上位段階の回答割合を表示しています。

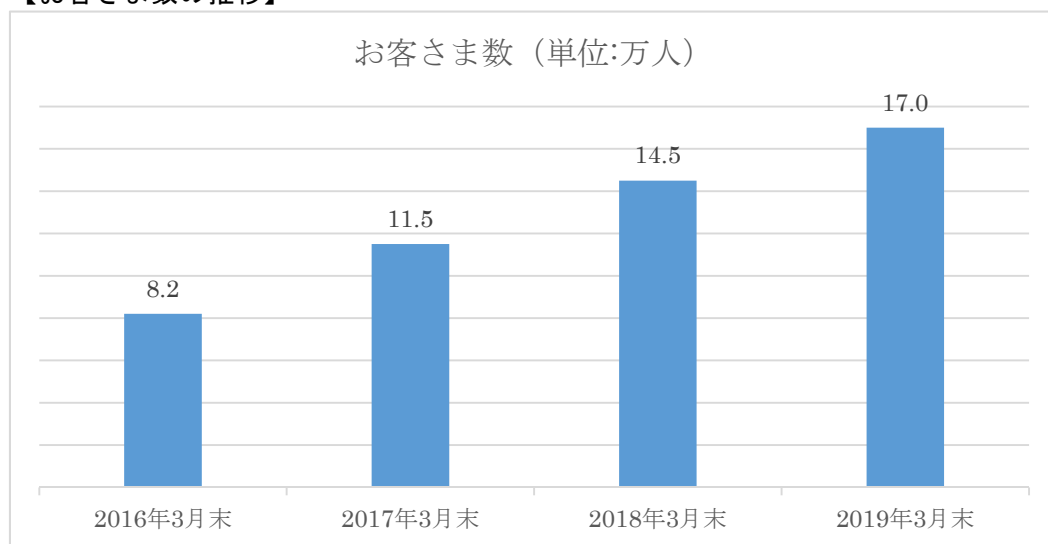
## 2. 個別指標

### (1) お客さま数（保有契約数）

当社は「少額短期保険事業を通じ、お客さま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。現在のお客さま数（保有契約数は）は次のとおりとなりました。

お客さま数（保有契約数）2019年3月末	17.0万人
----------------------	--------

#### 【お客さま数の推移】



### (2) スマートフォン申込みのご利用率

当社では保険申込み時のお客さまの利便性とペーパーレス化およびキャッシュレス化の観点で、スマートフォンでのお申込みを推進しております。賃貸住宅入居者様向けの保険（新リバップガード）の現在のスマートフォン申込みのご利用率は次のとおりです。

スマートフォン申込みご利用率（2019年3月ご契約分）	70%
-----------------------------	-----

## 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。

1. 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。
2. 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. 保険申込手続きの簡素化（アプリからのお申込み）

大東建託グループが管理する賃貸住宅に入居される場合、あるいは入居中の方について、入居者専用のアプリから保険申込のスマートフォン画面に遷移し、簡単にログインできる仕組みをスタートさせました。これにより従来ログイン時に必要であったQRコードのスマートフォンによる読み取りが不要となりました。

##### <アプリ利用イメージ>



#### 2. SMS（ショートメッセージサービス）を活用した保険申込み

従来のスマートフォン申込では、保険申込案内書に印字したQRコードをお客さまがスマートフォンで読み取り、ログインする方式でしたが、今後は代理店からお客さまのスマートフォンに送信されたSMSのURLをタッチすることで、簡単にログインできるようになりました。これにより、書面は一切不要で、また賃貸契約のIT活用による重要事項説明を行う際に、保険申込について、お客さまは不動産会社代理店に出向くことなく、SMS受信時に保険申込みの手続きを完了させることが可能となりました。

##### <新方式>

【不動産会社代理店】

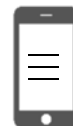


保険申込み案内のメッセージを送信

SMS（\*）

\* 携帯電話の電話番号に送信するメール

【お客さま】



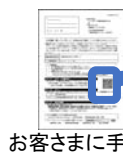
メールのURLからログインし、保険申込手続き

##### <従来の方式> \* 引き続き利用できます。

【不動産会社代理店】



申込案内書印字



お客さまに手交

【お客さま】



QRコードを読み取り、保険申込手続き

### 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) 当社は、商品・サービスのご提供を主に代理店を通じて行っています。新設代理店に対しては、開業時にコンプライアンスや品質向上に関する研修を実施しています。
- (3) 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強化しました。

### 4. 代理店業務の品質向上取組

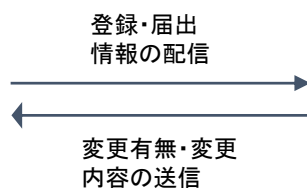
- (1) 保険募集に関する基本知識習得・確認のための取組  
保険募集ルール等の知識を代理店が習得・確認できるよう研修や資料の提供を行っています。2018年度の代理店研修(※)の受講者数は6,072人です。  
※保険募集ルールや関連法令の改正などについて理解促進をはかる研修です。
- (2) 代理店固有業務の効率化  
代理店固有業務(財務局に届出している事項の点検)について、ペーパーレス化を実現しました。

<新方式>

【ハウスガード】



【代理店】



代理店システムの画面上で登録・届出事項を点検

#### 新たな取組

##### ●賃貸住宅入居者向け保険(新リバップガード)の加入手続きの簡素化

賃貸住宅入居者様は安心して賃貸住宅にお住まいになり、賃貸住宅所有者様は安心して賃貸住宅経営ができるよう、加入手続きの簡素化を検討・実現していきます。

##### ●賃貸住宅所有者向け保険(オーナーズガード)の引受範囲の拡大

多数の戸室をお持ちの賃貸住宅所有者様でも安心して賃貸住宅経営ができるよう、引受対象範囲の拡大を検討・実現していきます。

##### ●代理店への教育・指導・サポートの態勢強化

お客様への適切・高品質の保険募集を行えるよう、代理店への個別の教育・指導・サポートの態勢を強化します。

## 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めます。

1. 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。
2. 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. お客さまアンケートの実施

当社ではお客さまのご満足の状況をお聞きする取り組みの一環として、2018年11月より保険金お支払い後にお客さまアンケートを実施しています。アンケートの結果については2ページを参照ください。

#### 2. 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

###### <お客さまの声>

スマートフォン申込画面での手続きがわかりにくい。

###### <改善内容>

入力必須項目のアイコン表示、入力手順の番号表示及びエラーメッセージの表示場所統一を実施しました。

##### 改善事例2

###### <お客さまの声>

スマートフォン申込システムでは、保険申込手続き完了後にクレジットカード決済サイトへ遷移し、決済の手続きを行なうので、手間がかかる。

###### <改善内容>

保険申込手続きのプロセスでクレジットカード決済も行える仕組みに改善し、手順及び入力項目を削減し、所要時間を短縮しました。

##### 改善事例3

###### <お客さまの声>

解約に関する手続きやその進捗状況がわからない。

###### <改善内容>

電話で手続きを完結できる運営を導入しました。

### 新たな取組

#### ●解約手続きの簡素化

大東建託グループが管理する賃貸住宅にお住まいの方が退去する際に、入居者専用のアプリにて退去手続きにあわせて保険の解約手続きも完了する仕組みを開発します。



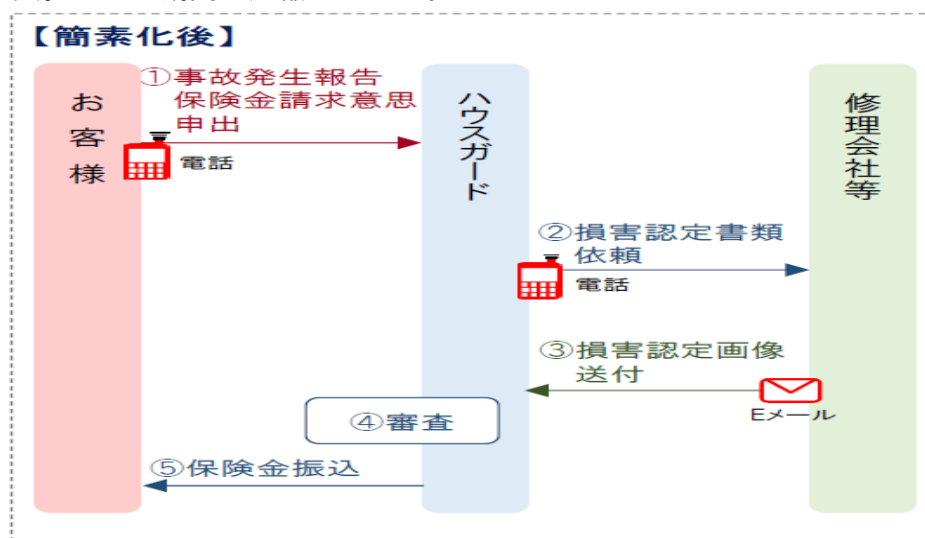
### 方針3 お客様の立場に立った保険金等の支払いに取り組みます。

1. 保険金等をもれなくかつ公平にお支払いします。
2. 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. 保険金請求手続きの簡素化

賃貸住宅入居者向けの保険について、従来は保険金請求書類を送付・回収し、また損害立証書類についてもお客様や修理業者から郵送していただいておりましたが、お客様から当社に事故報告の電話が入った際に、事故内容（事故発生日時・場所、事故原因、事故状況、損害額等）とともにお客様の保険金請求意思の確認をし、また、事故発生や損害額を証するものについてもお客様や修理業者からスマートフォン等で画像を送付いただく方式を導入しました。新方式を導入以降44%のお客様にご利用をいただき、保険金お支払いまで期間も短縮しました。



##### 2. お客様にご安心いただける説明

- (1) 事故に遭われたお客様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、その旨をお客様にお伝えしています。

##### 3. 解約手続きの電話完結

賃貸住宅入居者向けの保険について、保険契約者様から電話で解約申し出があった場合、従来は解約書類を送付・回収し、返戻金の支払手続きを行っていましたが、入電時に必要事項を聴取し、手続きが完結する方式を導入し、早期のお支払いを実現しました（約70%が電話で解約手続き完了）。

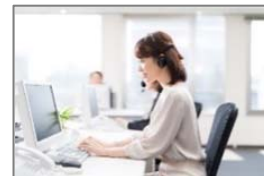


#### 4. 加入後1年経過のお客さまへのメール送信

賃貸住宅入居者向け保険（2年契約）へ加入し、1年経過したお客さまへSMS（ショートメッセージサービス）を送信し、保険金の請求や退去時の手続についてご案内しています。\*大東建託グループが管理する賃貸住宅以外にお住まいの方が対象です。

#### 5. 電話でのお客さま対応向上に向けた取組

保険金等お支払い業務は、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。



### 新たな取組

#### ●保険金支払対応体制の強化

毎年お客さまの数が増えていますので、保険金支払対応体制についても強化していきます。

#### ●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、荒川氾濫等の大規模広域災害発生時の万全なお客さま対応の実現に向け、体制の整備を進めていきます。

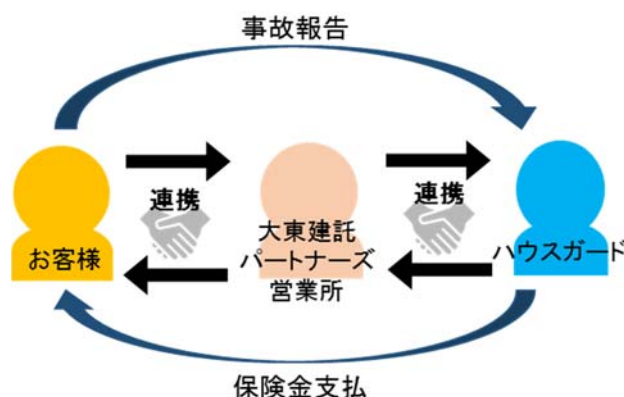
#### 方針4. お客様ファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。

1. すべての人（お客様、取引先、社員）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。
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. 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、お客様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。

##### 4. 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、2017年度に続き2018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。

##### 5. 役職員全員による「お客様ファースト」の取組

お客様ファーストの業務運営は、当社の及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。

1. 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。
2. 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した。アンケートの結果については2ページを参照ください。

#### 2. お客様ファーストの取組定着状況の検証指標の設定・検証

2018年10月にお客様ファースト取組の定着状況を検証するために、次に項目を評価項目として定め、検証を行いました。定着状況については2ページ、3ページを参照ください。

- (1) お客様満足度
- (2) お客様数
- (3) スマートフォン申込の状況

#### 3. 取組状況の開示

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。

以上