

「お客さまファーストの取組方針」の定着度合いについて  
＜お客さま本位の業務運営の評価指標の状況＞

大東建託グループの少額短期保険ハウスガード株式会社（代表取締役社長：加科 真）は、2017年6月9日に公表した「お客さまファーストの取組方針（以下「本方針」）」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を設定しましたので、その指標の状況を公表いたします。

今後当社は、当指標の状況を継続的に把握し、お客さま本位の業務運営の定着化に向け、取り組んでまいります。

1. 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ました。

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

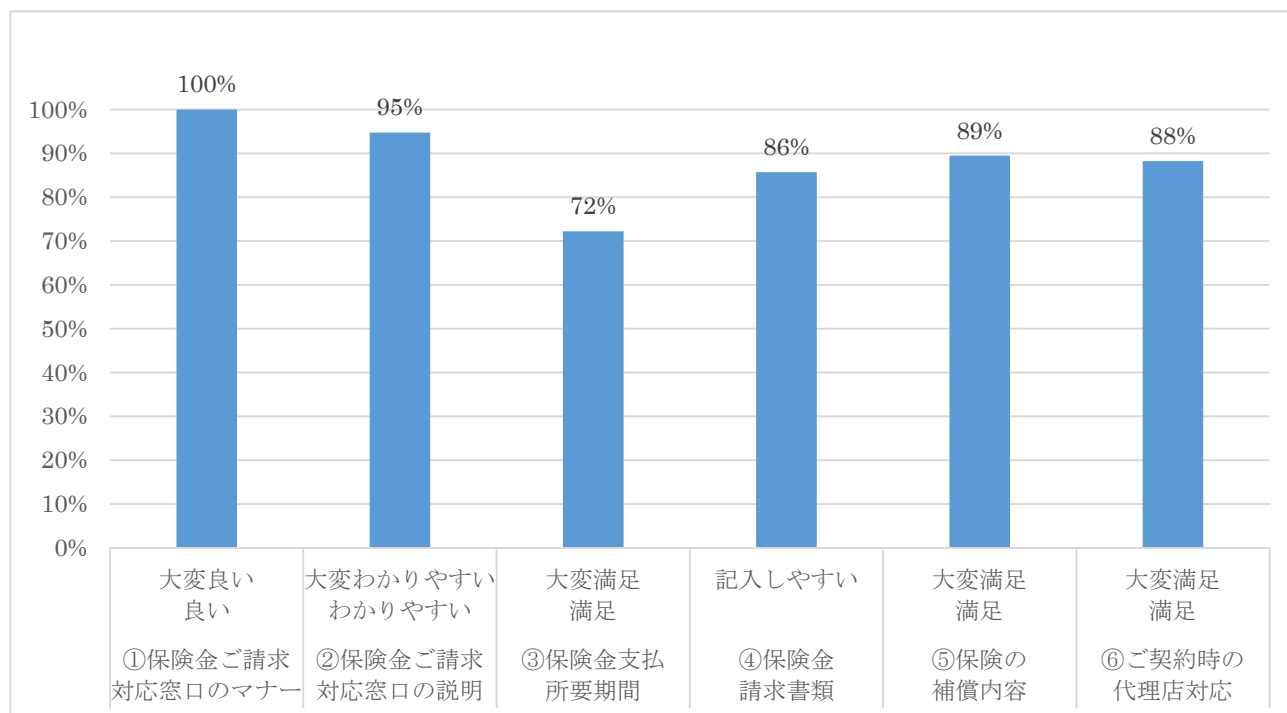
2. 評価指標の状況

2019年1月末時点の各指標の状況は別紙のとおりです。なお、各指標の状況は、年度ごとに公表する「お客さまファーストの取組方針」の取組状況の中で開示してまいります。

## お客さまファーストの取組方針の定着度合い（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1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評価をいただいた割合を示しています。



※保険金のご請求については、2018年度下期よりペーパーレスによる簡素な方式（注）を導入し、保険金お支払いまでの期間短縮に取り組んでいます。2018年12月の保険金お支払いで、46%のお客さまに簡素な方式をご利用いただいています。

（注）お客さま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）とともにお客さまの保険金請求意思の確認をします。また、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等からスマートフォン等で画像を送付いただきます。これにより保険金のご請求手続きが終了します。

### 2. 個別指標

#### （1）お客さま数（保有契約件数）

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）	162,820名	2019年1月末時点
--------------	----------	------------

#### （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及びキャッシュレス化を踏まえ、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	72%	2019年1月ご契約分
----------------	-----	-------------