

2020年6月25日

「お客さまファースト宣言」に基づく取組状況について

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（社長：加科 真）は、2017年6月に策定した「お客さまファースト宣言」（以下「本方針」）に基づく2019年度の主な取組状況についてお知らせします。

当社は、本方針に基づく取組状況をお客さまに毎年ご案内しており、今回3回目を迎えます。また、2018年度分より本方針の定着度合いを評価する指標（KPI）についてもご案内しております。

今後も、当社は、当指標の状況を継続的に把握し、本方針の定着化に向け取り組むとともに、お客さま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、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行してまいります。

<関連ニュースリリース>

2017年6月9日 「お客さまファースト宣言」の策定・公表について

(URL : http://www.hg-ssi.com/infomation/images/20170609_01.pdf)

以上

【ご参考】2019年度の取組状況のポイント

1. 当社では本方針の定着度合いを評価する指標として、当社の取組を総体として評価する「お客さま満足度」を総合指標とし、また本方針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お客さま数（保有契約数）とスマートフォン申込みの利用率を個別指標としています。
2. 当社が実施した「お客さまアンケート」では、事故対応満足度は、回答選択肢のうち上位段階の回答割合は、保険金ご請求の対応窓口のマナーは98%（97%）、対応窓口の説明は94%（前年度89%）、保険金支払所要期間は83%（61%）、保険金請求書類の記入しやすさは72%（81%）でした。保険の補償内容は同じく上位段階の回答割合は92%（92%）でした。また、お客さま数（保有契約数）は19.8万人（17.0万人）、スマートフォン申込みの利用率は78%（70%）でした。
3. 保険契約手続きについては、お客さまの利便性の観点で、「新しい生活様式」にも適うSMS活用による非対面募集を推進しました。
4. 保険金を迅速かつ簡素な手続でお支払いする取組として、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をお客さまのモバイル端末で完結する仕組みを導入しました。

「お客さまファースト宣言」 に基づく取組状況について (2019年度の状況)

目次

INDEX

KPI 評価指標の状況	P. 2
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めます。	P. 4
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。	P. 6
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めます。	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めます。	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

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

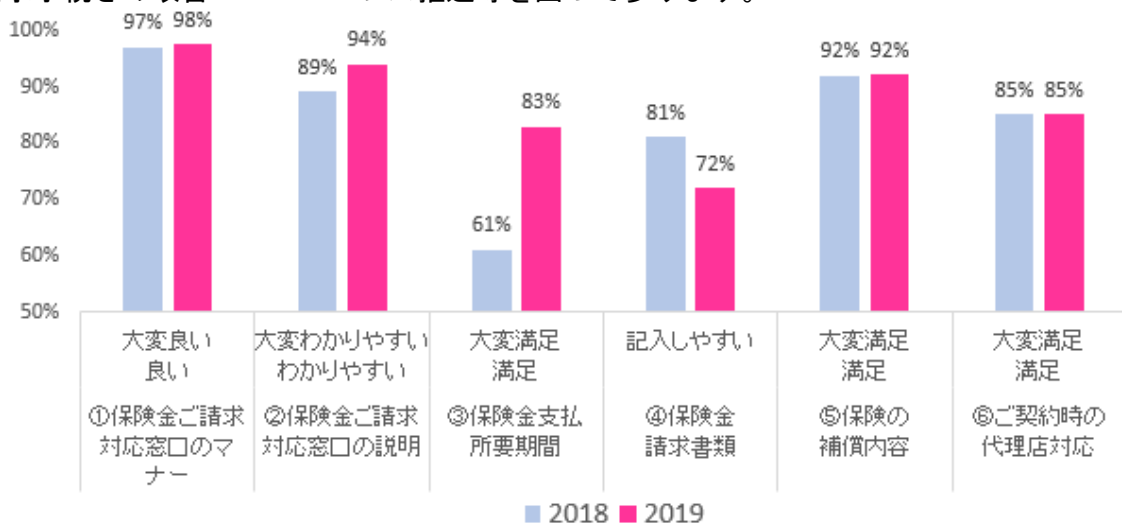
お客さま本位の業務運営を実現するために、当社では様々な施策を実施していますが、その中で数値化可能な次の項目を個別指標としています。

- 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ご請求時の当社の対応、補償内容およ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。2019年4月から2020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、お客さまとのメール活用等によるコミュニケーション強化や保険金請求手続きの改善・ペーパーレス推進等を図って参ります。



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。

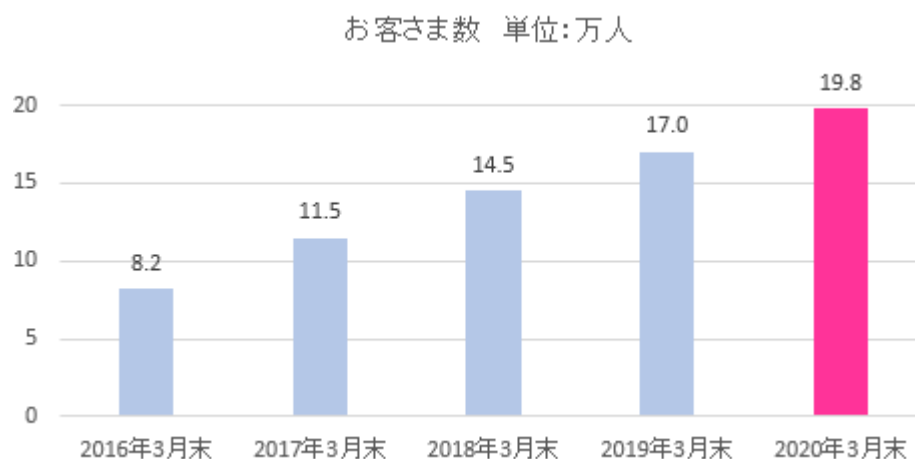
2. 個別指標

(1) お客様数（保有契約数）

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。現在のお客様数（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）2020年3月末	19.8万人
---------------------	--------

【お客様数の推移】

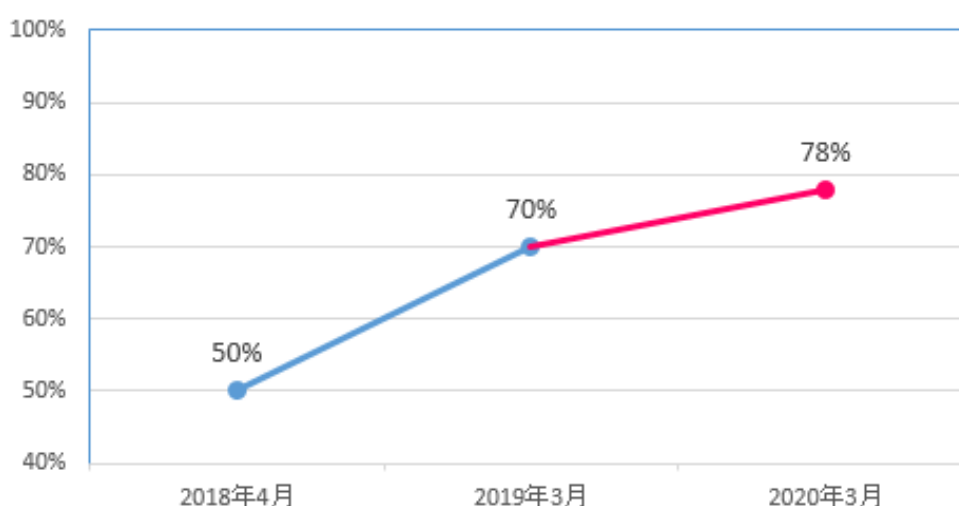


(2) スマートフォン申込みのご利用率

当社では賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード）について保険申込み時のお客様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。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（2020年3月ご契約分）	78%
-----------------------------	-----

【スマートフォン申込みのご利用率推移】



※新リバップガードは2017年6月発売で、発売時よりスマートフォンによる申し込み方式を導入しています。

方針1 お客様にとって最適な商品・サービスの提供に取り組みます。

1. お客様のご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客様に相応しい商品・サービスを、その内容・販売方法を踏まえた適正な価格で提供します。
2. お客様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

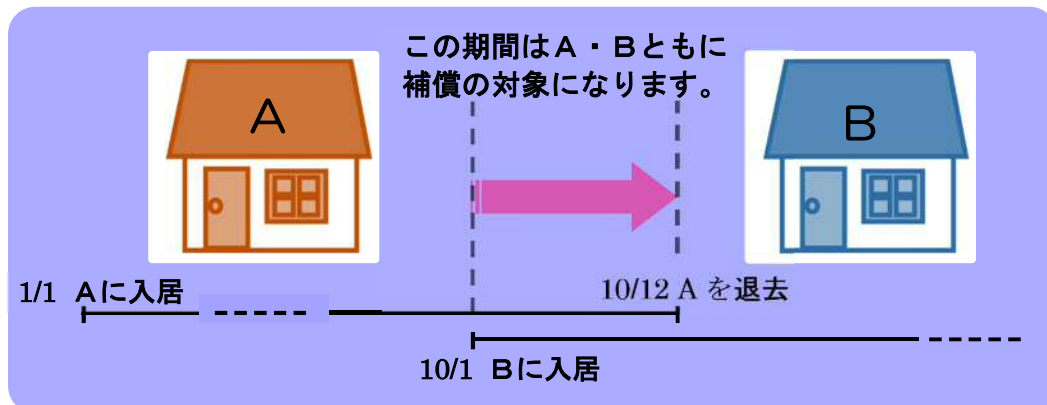
1. 「新しい生活様式」にふさわしいSMS活用による非対面募集

従来の賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード）のスマートフォン申込みは、不動産会社代理店がお客様に對面し、お客様は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様に電話をし、勧誘したうえで、SMS（ショート・メッセージ・サービス）を送信し、お客様は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、ログインできる方式を導入しています。これにより、完全ペーパーレスのみならず、在宅勤務が一般化していく等の「新しい生活様式」において、お客様は在宅のまま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。



2. 引越期間中の新旧借用住宅の事故を補償 《2019年11月》

賃貸住宅入居者様向けの保険（新リバップガード、リバップガード）について「借用住宅の変更に関する特約」を開発し、被保険者が保険期間の途中で他の借用住宅に転居するに際し、借用住宅の変更を当社に通知し、当社の承認を受けた場合、変更前の借用住宅の賃貸借契約が変更後の借用住宅の賃貸借契約と重複する期間に限り、30日間を限度として変更前の借用住宅において生じた事故に対しても保険金をお支払いします。この特約は、すでにご契約済みの契約者様にも自動的に適用されます。



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適切な保険募集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各種手法にて継続的に実施しています。

4. 代理店への教育・指導・支援

代理店がお客様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、代理店が習得・確認できるよう研修のツールや資料を提供し、その支援を行っています。

新たな取組

●賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード）の補償の拡充

大型台風やゲリラ豪雨等の自然災害の増加や高齢化社会の進行に応じた補償内容の拡充や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の保険（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（2倍に拡大）を実現します（2020年上期予定）。

●代理店初期教育の強化（RISEプログラム※の導入）

初めて保険を取り扱う代理店においてもコンプライアンスの徹底と適切な保険募集が行えるよう、当社が代理店委託時に行う従来の教育内容を改善・強化し、かつ各募集人が所定のキャリアキュラムを受講したことを当社が確認して、保険募集を開始する制度に切り替えます。このプログラムは、厚生労働省から公表された“新しい生活様式”をふまえ、非対面でも実施できるスキームにしています。

※RISE（Refined Initial Selling Education）プログラムとは2020年度より導入する代理店に対する「初期販売教育強化プログラム」の呼称です。

●代理店手数料への反映

当社が代理店に支払う手数料について、2020年度より代理店ごとの品質向上に向けた取組状況を客観的に評価し、反映させる体系に変更します。

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ページに掲載しています。

2. お客さまの声の分析

当社では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全件確認し、今後の業務改善に役立てています。昨年度はカスタマーセンターに117,204件の声をいただき、分析を行いました。

3. 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の分析結果を踏まえ、業務改善に反映する取組を行っています。2019年度の主な改善事例は次のとおりです。

お客さまの声	改善結果
スマホ画面での重説等の確認がわかりづらい。	商品説明および重要事項説明の確認をスクロール方式に変更しました。
賃貸住宅を退去する場合の保険の手続きがわかりづらい。	ご契約のしおりの表紙に、異動で住所変更する方式と解約する方式の2つがあることを記載しました。
保険金申請のマニュアル等があるととてもわかりやすいと思った	保険金請求書類の記載例を作成し、送付することにしました。
事故対応にかかわる電話をもらったが、平日の日中は仕事で電話に出ることができない。	電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）でお客さまにご連絡し、現在の状況や今後の予定等を返信いただく運営を導入しました。
免責が良く分からない。損害額の全額が保険では出ないのでしょうか。	破損・汚損事故の場合1事故について免責金額1万円は自己負担になることをリーフレットに目立つよう記載を強調しました。

新たな取組

● 約款の明確化、平易化

賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード）について、約款で規定する内容のより明確化、平易化に取り組めます。

● 保険金請求書類の平易化

保険金請求書類の文言については極力平易な表現としていますが、さらにお客さまの視点で平易化に取り組めます。

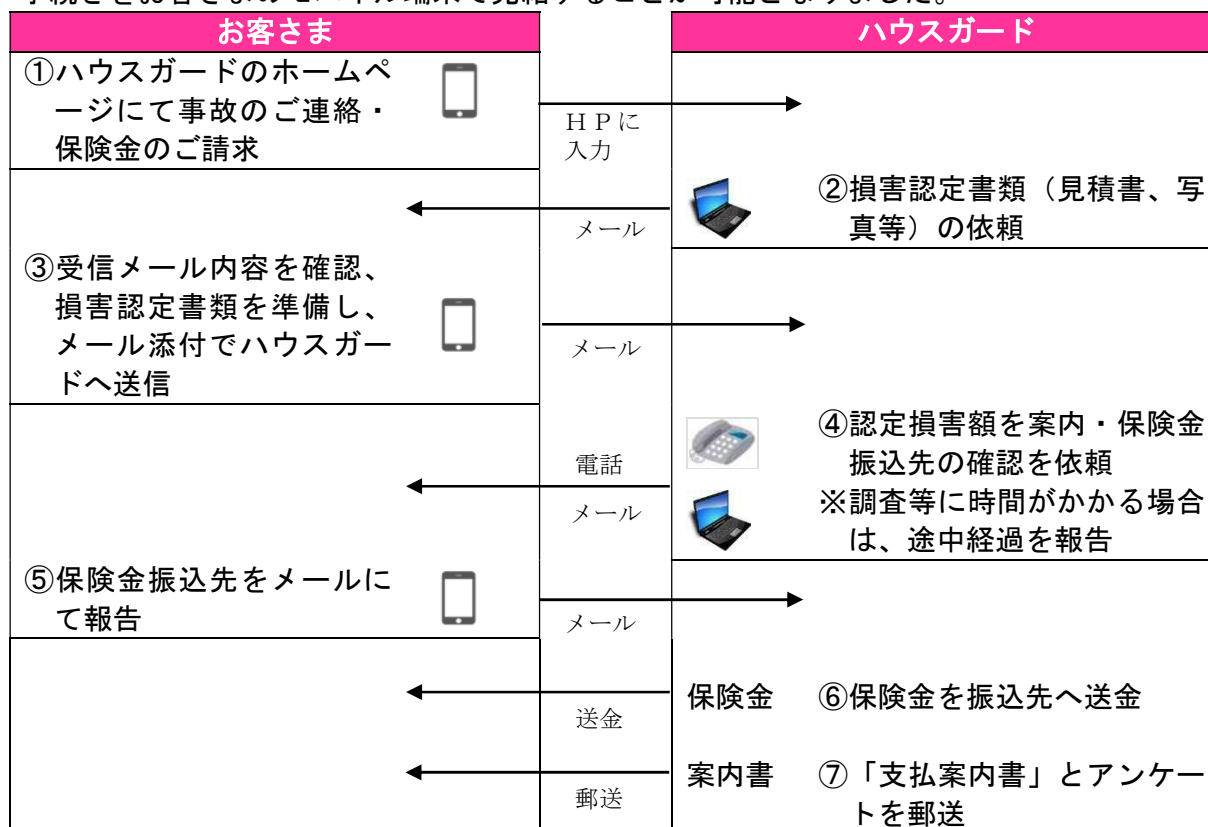
方針3 お客様の立場に立った保険金等の支払いに取り組みます。

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. 事故連絡・保険金請求・受取のモバイル完結 《2020年4月》

賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード、リバップガード）について、お客さまから当社に事故連絡の電話が入った際に、事故内容とともにお客さま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既に実施していますが、さらにお客さまからの事故のご連絡、ご請求のお申し出もモバイル端末から出来る仕組みを導入しました。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をお客さまのモバイル端末で完結することが可能となりました。

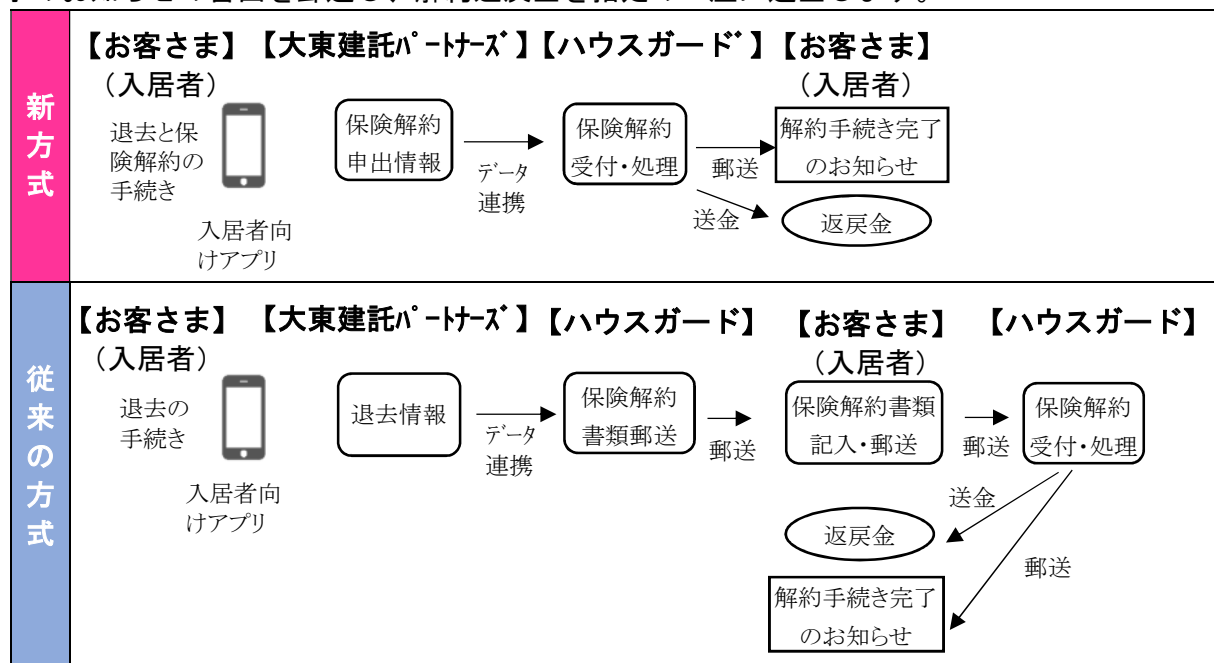


2. お客さまにご安心いただける丁寧な説明

- (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。

3. 賃貸住宅入居者向けアプリで退去と保険解約の手続きを同時に完結 《2019年7月》

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は、同社が提供する入居者向けアプリにて退去の手続きが可能となっておりますが、そのアプリの画面に、当社の賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード、リバップガード）に加入している場合は、保険解約手続きも行える機能を追加しました。当社は大東建託パートナーズ株式会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、解約日（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。



4. 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

● 保険金請求手続きを予めわかりやすく案内

賃貸住宅入居者向けの保険（新リバップガード）のご契約のしおりに保険金請求に必要な書類等をわかりやすく掲載します。

● 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。

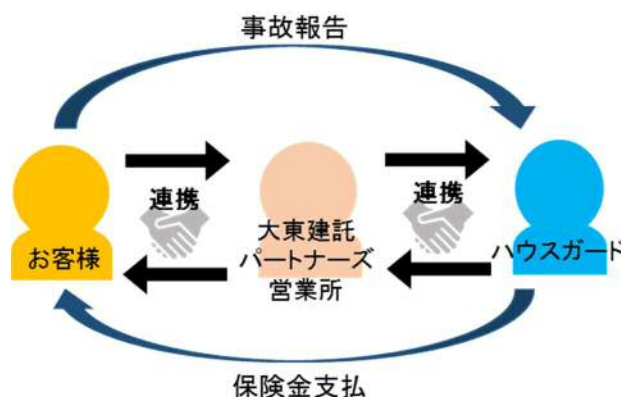
方針4. お客様ファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。

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、研修等を通じ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、2018年度に続き2019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、実行しました。

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。

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. お客さまアンケートの実施

当社のお客さまファーストの業務運営の定着度合いを評価するため、お客さま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ページに掲載しています。

2. お客さま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月にお客さまファースト取組の定着状況を検証するために、次の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ページに掲載しています。

- (1) お客さま満足度
- (2) お客さま数
- (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