



2020年度「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取組み状況について

1. お客様本位の業務運営の実践

当社では、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」を徹底し、お客様本位の業務に努めております。お客様よりいただいたご意見について、月に一度リスクコンプライアンス委員会にて内容を分析し、業務改善に努めています。

2020年度は一部の解約手続きについて、コールセンターにて完結できるように改善いたしました。

2月単月コール応答率：94.6%

2. お客様のニーズに対応した商品の開発・サービスの提供

当社では、9月に補償を厚くした新しい商品を販売いたしました。

今後もお客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」を徹底し、お客様本位の業務に努めております。

またお客様よりいただいたご意見について、月に一度リスクコンプライアンス委員会にて内容を分析し、業務改善に努めてまいります。

新すまいの安心保険：2020年9月販売開始

3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

当社の情報を提供する重要なツールの一つとして、ホームページであると考えています。2020年度はデザインを一新し、お客様マイページを設けました。必要な情報を分かりやすくお伝えできるよう、引き続きお客様への商品説明、情報提供を努めていきます。

4. お客様の声を活かした取組みについて

マイページを利用したペーパーレス手続きの推進について

PCやスマートフォンを利用したペーパーレス契約の推進を行っております。

お客様にとって、いつでもどこでもスピーディな契約手続きを実現し、契約内容もマイページから確認することができます。

2月ペーパーレス申込率：86.3%

5. その他の取り組み

当社ではお客様への保険金支払いに関して早急にお支払いできるよう鋭意努力しております。

また適切なガバナンス体制の構築のため、従業員向けにeラーニング研修、コンプライアンス研修、OJT研修、営業研修等を実施し、従業員の意識の向上にも努めています。

保険金支払書類完備してから送金までの日数：平均4.5日