

## お客さま本位の業務運営方針に関する取組状況・取組結果

### お客様本位の業務運営方針の定着状況を評価する為の指標について

#### 方針1. お客さま本位の業務運営について

お客さま本位の業務運営における当社方針に係る取組状況を定期的に公表し、その実践を通じて業務運営に関し定期的に見直しを実施いたします。

#### 方針2. お客さまの最善の利益の追求の取組状況

弊社ではご契約者様のご意見をもとに、以下の取組・改修を実施いたしました。

- お客様の声をもとに、ご契約内容の訂正・変更・更新停止・解約がご契約者専用画面(マイページ)から申請できる機能を新設し、申請書(紙)の提出が不要となりました。(賃貸保険ダイレクト)
- 保険契約満期時における更新忘れを防止するために、SMS(ショート・メッセージ・サービス)を開始いたしました。
- お客様サポート品質向上のため、ホームページ上で24時間365日お問い合わせ対応可能なAIチャットボットを導入いたしました。

#### 方針3. 利益相反の適切な管理の取組状況

【主な取組内容】

利益相反管理部門を定め、一元的に利益相反管理をおこなうとともに、利益相反に関する研修、勉強会の実施等役職員の意識向上に努めています。尚、2023年度は利益相反に該当する事例は発生しておりません。

#### 方針4. 重要な情報の分かりやすい提供の取組状況 / 方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供の取組状況

弊社ではご契約者さまに重要な情報の分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供がされているかの確認のため以下の内容のアンケート調査を実施いたしました。

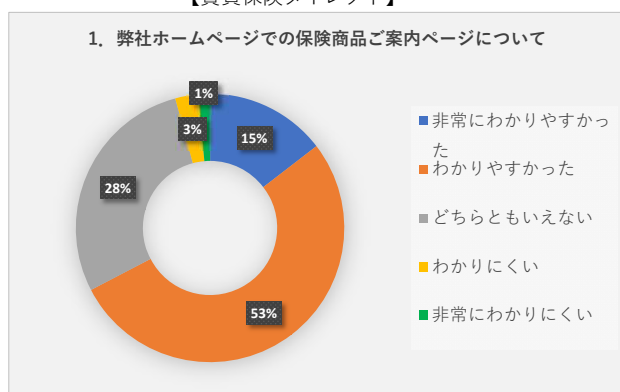
賃貸保険ダイレクト 対象者2,562名 有効回答144件 回答率5.6%

災害安心保険 対象者数531名 有効回答49件 回答率9.2%

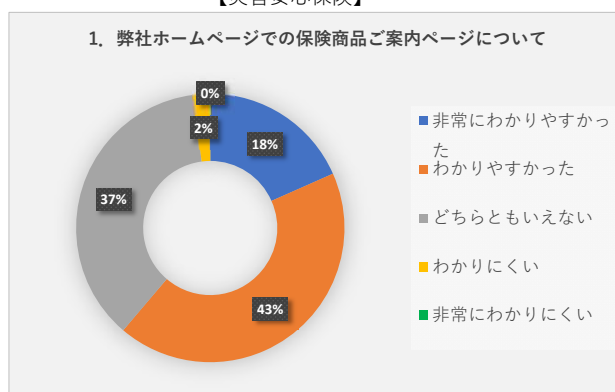
##### 設問1 弊社ホームページでの保険商品ご案内ページについて

弊社ホームページでの保険商品ご案内ページについてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で68%の方が、「災害安心保険」で61%の方が非常にわかりやすかった、わかりやすかったとご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



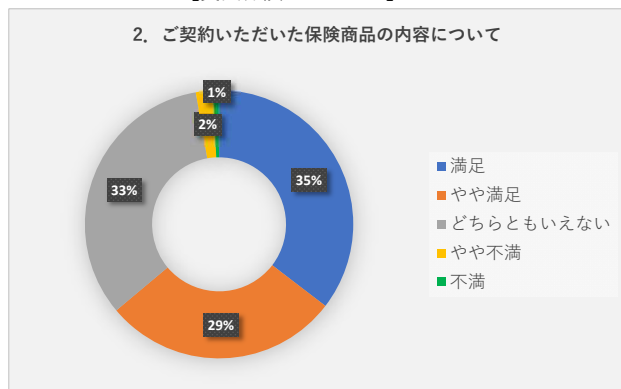
【主なお客様の声】

- ・トップメニューがシンプルで、見たいページにアクセスしやすい。(賃貸保険ダイレクト)
- ・専門用語も少なく簡潔でわかりやすかった。(賃貸保険ダイレクト)
- ・大事なところがしっかりと大きく記載されていてわかりやすい。(災害安心保険)
- ・アプリなどあると登録しやすい、商品ラインナップがわかりやすくしてくれるとより良い。(賃貸保険ダイレクト)
- ・部屋の広さで保険料が決まる“日本初“という言葉は、トップページへ表記した方が良い気がしました。(賃貸保険ダイレクト)
- ・実際の請求状況と支払い実績を表記していただければと思います。(賃貸保険ダイレクト)
- ・加入時に確か「他の火災保険？に加入しているか？」という質問に答える点があったが、そういった質問の解説が欲しかったです。(災害安心保険)

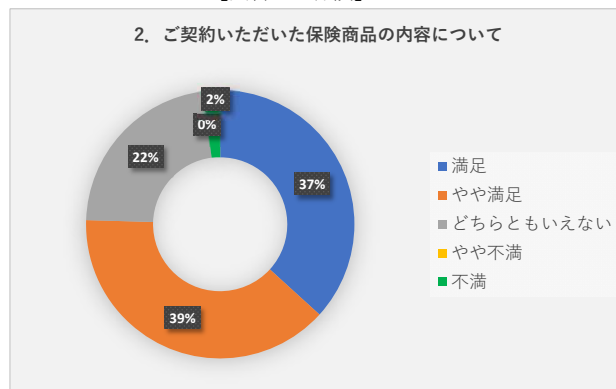
## 設問2 ご契約いただいた保険商品の内容について

弊社の保険商品についてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で64%の方が、「災害安心保険」で76%の方が満足、やや満足とご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



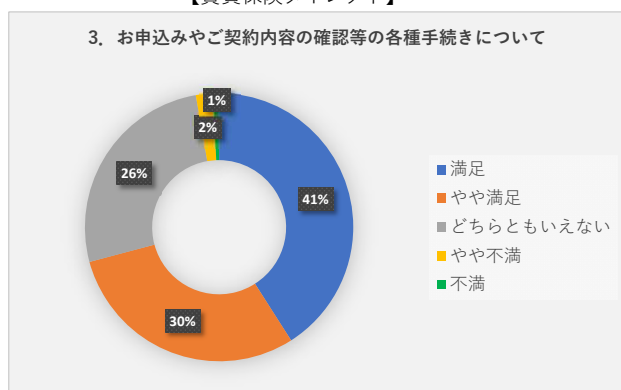
### 【主なお客様の声】

- ・補償内容に比べて保険料が安いのがよい。(賃貸保険ダイレクト)
- ・コンビニ支払いができるので、良かったです。(賃貸保険ダイレクト)
- ・少額なのに手厚くて初めて聞いてその場で加入を決めました。(災害安心保険)
- ・ANA LABIクレジットカードで貯めた永久不滅ポイントをヤマダデンキのポイントに交換し、そのポイントで保険料の支払いが出来ることがとても経済的に助かります。(災害安心保険)
- ・他社とくらべて少し高い。(賃貸保険ダイレクト)
- ・実際に保険金の請求を使用していないので何とも言えない。(賃貸保険ダイレクト)
- ・安いのはありがたいが全部ネットなのでもしもの時に不安がある。(災害安心保険)

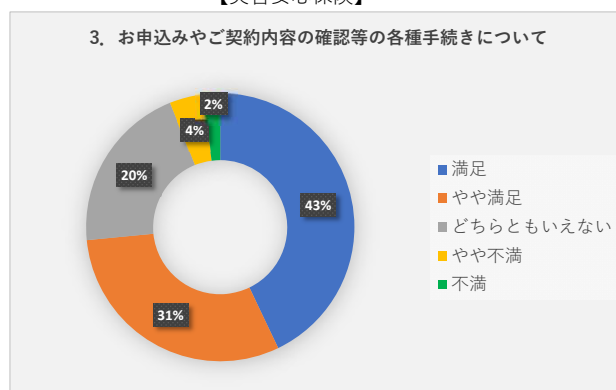
## 設問3 お申し込みやご契約内容の確認等の各種手続きについて

お申し込みやご契約内容の確認等の各種手続きについてお聞きしたところ「賃貸保険ダイレクト」で71%の方が、「災害安心保険」で74%の方が満足、やや満足とご回答いただきました。

【賃貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



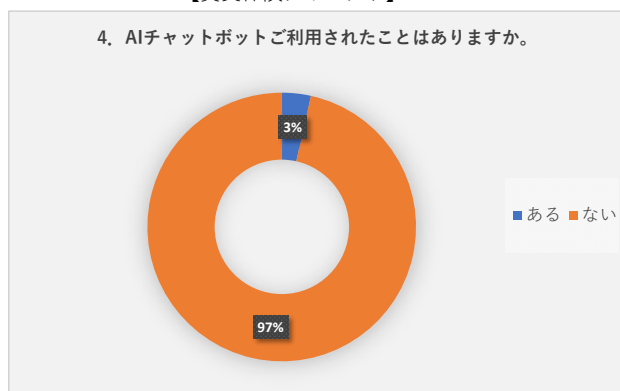
### 【主なお客様の声】

- ・ネットでできるし、コールセンターもあるので便利に活用してます。(賃貸保険ダイレクト)
- ・更新などもとても簡単でした。(賃貸保険ダイレクト)
- ・ホームページに丁寧に記載されている。(災害安心保険)
- ・インターネットで手続きは手軽で良いと思う。悪い点はメールを捨てると更新をし忘れてしまう。(賃貸保険ダイレクト)
- ・賃貸業者さんに、保険番号が上手く伝わらない。(賃貸保険ダイレクト)
- ・こちらのアンケートでホームページにマイページがあることを初めて知りました。(賃貸保険ダイレクト)
- ・ネット完結でも証券は郵送して欲しい。(災害安心保険)
- ・(ヤマダデンキ) 店舗で対面でもできるようにしてほしい。(災害安心保険)

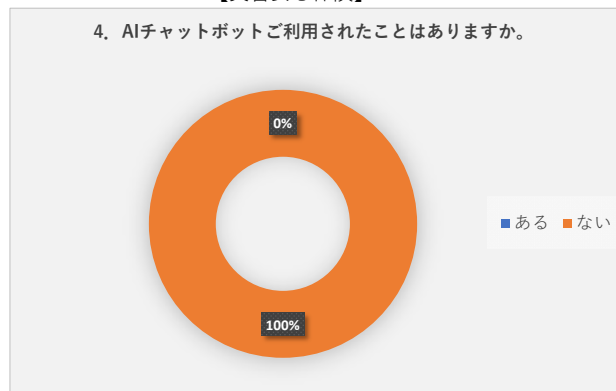
#### 設問4 AIチャットボットのご利用について

AIチャットボットのご利用についてお聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で97%の方が、「災害安心保険」で100%の方が利用されたことがないにご回答いただきました。

【貸貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



#### 【主なお客様の声】

- ・あまり参考にはならなかった。今後に期待しています。(貸貸保険ダイレクト)
- ・次回使ってみます。(貸貸保険ダイレクト)
- ・知らなかった。(災害安心保険)

#### 設問5 他にこんな保険商品があったらいいなと思うものについて

他にこんな保険商品があったらいいなと思うものをお聞きしたところ以下のようなご回答をいただきました。

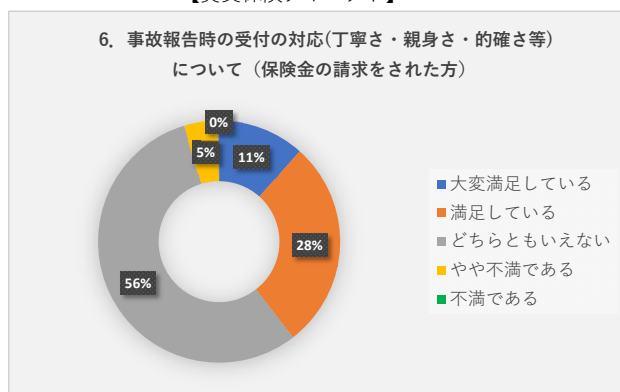
#### 【主なお客様の声】

- ・アパート退去時の原状回復費用保険があったらいいなと思いました。
- ・所有物の紛失に対する補填ができる保険があれば便利だと思います。
- ・バイク保険や仕事以外の余暇の時間やレジャーに特化した保険があると良いと思いました。
- ・月払い（12ヶ月）制度があったら、家計に余裕ができ、大変助かります。
- ・ワンデイ損害賠償保険、ワンデイアウトドア保険 等

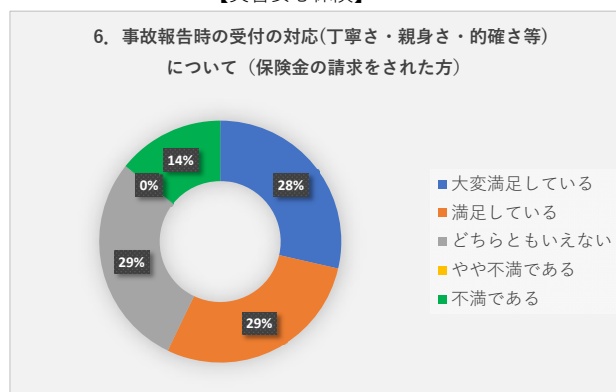
#### 設問6 事故報告時の受付の対応(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について(保険金の請求をされた方)

事故報告時の受付の対応(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について(保険金の請求をされた方)お聞きしたところ「貸貸保険ダイレクト」で39%の方が、「災害安心保険」で57%の方が大変満足している、満足しているにご回答いただきました。

【貸貸保険ダイレクト】



【災害安心保険】



#### 【主なお客様の声】

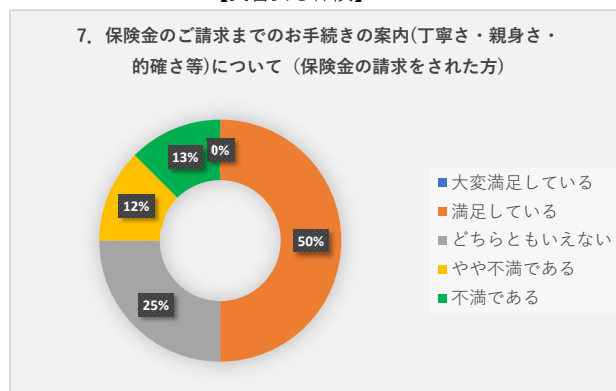
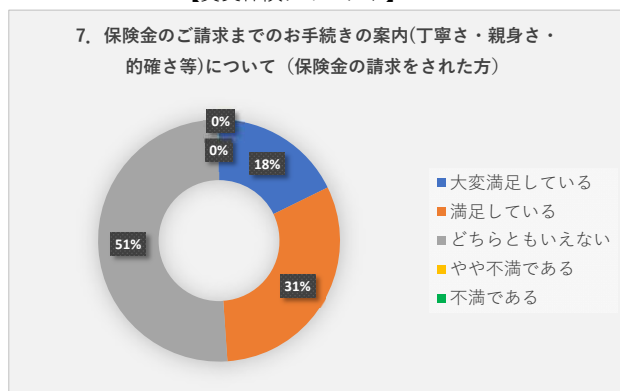
- ・確認も振込も早かった。(貸貸保険ダイレクト)
- ・利用した事がないためわからない。(貸貸ダイレクト)

### 設問7 保険金のご請求までのお手続きの案内(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について (保険金の請求をされた方)

保険金のご請求までのお手続きの案内(丁寧さ・親身さ・的確さ等)について (保険金の請求をされた方) お聞きしたところ「貸付保険ダイレクト」で49%の方が、「災害安心保険」で50%の方が、大変満足している、満足しているとご回答いただきました。

【貸付保険ダイレクト】

【災害安心保険】



#### 【主なお客様の声】

- ・引越でバタバタしている時にメールで教えて貰えたので、助かったため。(貸付保険ダイレクト)
- ・保険請求の機会がない (貸付保険ダイレクト)

### 方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の取組状況

#### 【主な取組内容】

2023年度は弊社従業員に対し、毎月コンプライアンス研修を実施いたしました。また、研修を受けた従業員が講師となり、弊社委託代理店募集人に対し研修を実施し、お客様本位の業務運営方針の浸透に努めております。

#### 【ご参考】

(注)当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)に則り、「お客様本位の業務運営」(以下、当社方針)を策定し、当社ホームページに公表しております。原則と当社方針の関係は以下のとおりです。

原則	対応する当社方針
原則2 顧客最善の利益の追求	方針2
原則3 利益相反の適切な管理	方針3
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針4
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針5
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	方針6

※原則の詳細につきましては金融庁のホームページにてご確認ください。

※原則4、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、当社方針の対象としておりません。

弊社ではお寄せいただいたアンケートのお申し出内容や課題を分析し、対応方針を検討させていただき、これからもお客様に信頼され、愛される最優の少額短期保険会社を目指してまいります。