

「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組結果 (2017年度)

SBIいきいき少額短期保険株式会社

「顧客中心主義に基づく業務運営」に係る取組結果

1. 2017年度の主な取組結果

(1) 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の策定・公表

2017年6月に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定し、当社ウェブサイト上で公表いたしました。

(2) 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に沿った業務運営の徹底

次ページ以降に個別の取組結果を記載しています。

2. 取組みを評価する指標（KPI）

2018年2月に当社の保険契約者に実施したアンケートの結果、お客さま満足度は次の結果となりました。

	満足度	備考
保障内容	95.1%	有効回答数1,533件
保険料	88.4%	有効回答数1,535件
当社の対応	95.5%	有効回答数1,478件。電話対応や送付物のわかりやすさなど。

※お客さま満足度は「満足」「やや満足」の合計

「お客さまの最善の利益の追求」に係る取組結果

◎ 主な取組結果

お客さまにとっての価値や便益の創造

■ 医療保険の給付金請求のWeb受付・完結サービスを開始（2017年8月）※**少額短期保険業界初**

医療保険の給付金請求手続きをウェブサイトで受付・完結できるサービスを開始し、次の通りお客さまの利便性が向上しました。

- ① 当社コールセンターの営業時間を気にすることなく、24時間いつでも Web から給付金請求のご連絡が可能になりました。
- ② 請求受付後にWebから請求書類をダウンロードすることで、書類の郵送を待たずに請求手続きができるようになりました。
- ③ 一定の条件を満たす場合、請求書類の提出がWebで完結するようになりました。

「お客さまの声」を活かす取組みの推進

■ お客さまの声を活かした 9 件の改善の実現

「お客様の声連絡会」を定期的で開催し、寄せられたお客さまの声を学習し、業務改善の取組みを行った結果、9 件の改善が実現しました。2017年度までの主な改善事例につきましては[当社ウェブサイト](#)にて公表しています。

役職員によるお客さまを中心とする業務運営を促進するための取組み

■ コンプライアンス研修の実施

2017年度は、全役職員を対象とした全社集合研修およびEラーニングによる自主研修、部門別研修を実施しました。

■ お客さまから寄せられたおほめの言葉の共有

役職員の応対等についてお客さまから寄せられたおほめの言葉を毎月取締役会に報告いたしました。

「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」に係る取組結果

◎ 主な取組結果

お客さまのニーズにこたえる商品の開発

■ ペット保険を発売（2017年9月）

次の背景のもと、インターネットを活用して大幅にコストを削減することにより業界最安水準の保険料を実現したペット保険を発売しました。

- 当社の保険契約者へのアンケート調査で、ペットを飼っている方のうち 約85.6%の方が「ペットは家族のような存在」と回答
- 一方で、日本でのペット保険の普及率は約6%（発売当時）と低迷
- ペット保険の普及の遅れはペットの飼育に伴う経済的負担があるのであればお客さまの保険料負担を軽減するペット保険を開発したい

お客さまのニーズにこたえるための商品ラインアップの拡充

■ 他の保険会社等の商品の取扱い

当社では、自社の保険商品ではお客さまのご意向を満たすことができない場合があることを踏まえて、他の保険会社等の募集代理店となり、お客さまのご意向に応じて他の保険会社等の保険商品をお奨めしています。

2017年度には、健康状態等に応じた保険料の割引を希望されるお客さまがいることを踏まえて、健康割引や非喫煙者割引などが充実するネオファースト生命の保険商品の取扱いを開始いたしました。他の保険会社等の商品の取扱状況につきましては[当社ウェブサイト](#)に掲載しています。

お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提案

■ お客さまのご意向の把握・確認の徹底

当社では、商品・サービスの提案に際して、お客さまのご意向を把握し、お申し込み時にご意向に沿ったお申し込みであることを確認しています。

2017年度には、お客さまのご意向確認の状況について検討し、「意向確認書」の内容を改訂して、お客さまのご意向に沿ったお申し込みであることの確認をより一層徹底することとしました。（帳票の使用開始は2018年4月）

「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に係る取組結果

◎ 主な取組結果

情報のわかりやすさへの配慮

■ わかりやすい募集資料の作成

パンフレット等の作成にあたっては、文字のサイズ、色、レイアウトなどに配慮し、必要な情報をわかりやすくお伝えできるよう努めています。
また、お客さまから募集資料等について寄せられた声は作成部門や審査部門に連携され、今後の改善に活かされています。

提供する情報の充実

■ 情報提供の機会の充実

当社では、作成したディスクロージャー資料を毎年当社ウェブサイトにおいて公表しています。

※2017年度は2017年7月に公表済

また、プレスリリースやFacebook等を通じて、当社に関する情報を積極的に発信しています。

当社の保険にご契約をいただいているお客さまに対しては、上記に加えて、年に2回

（2017年9月、12月）小冊子「いきいき世代通信」を郵送し、決算情報の他、

当社に関する様々な情報の提供を行っています。

シンプルな保障内容とコンパクトな保険料で人気です

SBI いきいき少短の **死亡保険**

手ごろな保険料で、お葬式代などに備えられます。

SBI いきいき少短の **医療保険**

思いがけない病気とケガの入院・手術・先進医療を保障します。

どちらの保険も
20歳～84歳
までお申し込み
OK!

✓ 手ごろな保険料
✓ シンプルな保障
✓ 付帯サービスも充実!

このパンフレットでご案内する商品は、以下の情報をご希望のお客様にお送りしています。
まずはご案内の商品がお客様のニーズに合っているかどうかご確認ください。お客様のニーズ
に合わない場合は、当社または専業代理店までご連絡ください。

パンフレット掲載商品の概要 (ご希望の商品)	ご希望に合わせた保険料・特約	概要
死亡時の保障	1. 死亡保険 2. 1.1 葬儀費用特約	被保険者の死亡に付した保険金に加入コース（保障金額）に 応じて死亡保険金を支払われることが可能です。保障金額は、 死亡に際して支払われること。保障金額が100万円を超える場合は、 保障金額に1.1 葬儀費用特約の保険金を支払われることが可能です。
特定病気の保障	1. 特定病気の保障	被保険者の特定病気の診断を受けた場合、保障金額の10%（ 100万円未満の場合は100万円）の保険金を支払われます。
病気・ケガの保障	1. 病気・ケガの保障	被保険者の病気・ケガの診断を受けた場合、保障金額の10%（ 100万円未満の場合は100万円）の保険金を支払われます。

① 上記の保障内容は、特約によって、このパンフレットに記載の保障内容（保障金額）とは異なります。
② 上記の保障内容は、特約によって、このパンフレットに記載の保障内容（保障金額）とは異なります。
③ 保障の範囲もご希望の範囲で変更が可能です。

＜400文字＞

「利益相反の適切な管理」に係る取組結果

◎ 主な取組結果

利益相反の適切な管理のための体制

■ 利益相反管理方針の策定・公表

当社では、「利益相反管理方針」を定め、社内外に公表しています。

＜利益相反のおそれのある取引の類型＞

	お客さまとSBIグループ	お客様とSBIグループの他のお客様
利害対立型	お客さまとSBIグループの利害が対立する取引	お客さまとSBIグループの他のお客様との利害が対立する取引
競合取引型	お客さまとSBIグループが同一の対象に対して競合する取引	お客様とSBIグループの他のお客さまとが競合する取引
情報利用型	SBIグループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用してSBIグループが利益を得る取引	SBIグループがお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用してSBIグループの他のお客様が利益を得る取引

■ 保険募集管理態勢の整備

お客さまの利益が不当に害されることがないよう、複数の保険会社等の商品からお客さまのニーズに沿った商品を提案する場合の推奨理由をあらかじめ定めており、取扱商品の変更等の際には適切な見直しを行っています。