

# 「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組結果 (2018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. 2018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

2018年6月に「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の一部を改定し、当社ウェブサイト上で公表しました。

(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）

2019年2月に集計した当社の保険契約者へのアンケートの結果、お客さま満足度は次の結果となりました。

過去2回と同様に、引き続き高位安定しています。

	2019/2 満足度	2018/10 満足度	2018/2 満足度	備考
保障内容	93.7%	92.3%	95.1%	
保険料	88.5%	86.9%	88.4%	
当社の対応	95.7%	95.1%	95.5%	電話対応や送付物のわかりやすさなど
回答総数	2,225件	2,370件	1,570件	

※お客さま満足度は「満足」「おおむね満足」の合計(有効回答にて算出)

# 「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

### 「お客さまの声」を活かす取組みの推進

#### ■ お客さまの声を活かした7件の業務改善の実現

「お客様の声連絡会」を定期的開催し、寄せられたお客さまの声を分析、検討し、業務改善の取組みを行った結果、7件の改善が実現しました。2018年度までの主な改善事例は、[当社ウェブサイト](#)にて公表しています。

#### ■ お客さまからの苦情を真摯に受け止め、改善につなげる取組み

2018年度、苦情件数が対前年と比較して109件増加しました。その多くは、コールセンターに起因する苦情であり、以下の取組みを実践した結果、下期には減少傾向となっています。

- ・苦情事例の共有
- ・苦情発生事案への改善策実施
- ・クオリティチェックの導入による通話内容の確認

	苦情	要望	謝意
新規募集関係	137	24	24
新契約関係	46	42	7
収納関係	11	10	0
保全関係	37	6	0
保険金・給付金関係	29	13	30
その他	26	10	10
合計	286	105	71

### 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

2018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(謝意)を毎月取締役会に報告しました。

2018年度は、71件となり、前年と比較して、25件増加しました。

# 「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

#### ■ ペット保険の加入年齢上限の引き上げ（2018年7月）

ペットの高齢化に伴うお客さまからの声などを受けて、ペット保険の加入年齢上限を7歳11か月から11歳11か月に引き上げました。

- 犬・猫の平均寿命の上昇や成年期を迎えた犬・猫を飼育されている方が増えていること
- ペット保険会社15社中、11歳以上で加入できる保険会社は、2社のみであったこと
- 以上の背景を踏まえ、当社ペット保険加入者からの要望も多いことを重視し、加入年齢の引き上げを実施した

### 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すすめしています。

2018年度は前年度を上回る取扱い実績となっています。

他の保険会社等の商品の取扱い状況については[当社ウェブサイト](#)に掲載しています。

### お客さまのご意向を確認する「サンクスコール」の実施

#### ■ 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。

2018年度は、死亡保険・医療保険のお客さまに対して、お申し込みへの謝意を含め、電話によるご意向確認の仕組み（「サンクスコール」と呼称）を8月より開始しました。

# 「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

#### ■ わかりやすいウェブサイトの構築

当社ウェブサイトからのお申し込みが増えていることもあり、ウェブサイトのトップページを中心に、文字のサイズ、色、レイアウトなどに配慮し、必要な情報をよりわかりやすくお伝えできるよう、改善に取り組み、2019年4月にリニューアルしました。

#### ■ お客さまの声による対応

お客さまから寄せられた声は、募集資料やウェブサイトの見直しのため、作成部門や審査部門に連携され、内容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

当社は、毎年ディスクロージャー資料を作成し、当社ウェブサイトにおいて公表しています。

※2018ディスクロージャー誌は2018年7月に公表済

また、プレスリリースやニュースレター、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。

当社の保険契約者に、年2回（2018年8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。

The screenshot shows the SBI website's insurance section. At the top, there are navigation icons for various insurance types: 死亡保険 (Death Insurance), 医療保険 (Medical Insurance), ペット保険 (Pet Insurance), 地震補償 (Earthquake Compensation), and がん保険 (Cancer Insurance). A main banner for SBI's death insurance features a woman pointing to the text: 「テレビCMでもおなじみ!」 (Familiar from TV commercials!), 「SBIいきいき少短の死亡保険」 (SBI's death insurance), 「お申し込みは84歳までOK!」 (Applications up to 84 years old are OK!), and 「死亡保険100万円コース 54歳・女性の場合の保険料 月々490円!」 (100,000 yen death insurance course, 54 years old female, monthly premium 490 yen!).

#### SBIいきいき少額短期保険のご案内

##### 死亡保険

お葬式代程度に備える



かんたんお見積り 詳しく見る

少ない負担でお葬式代や生活費などを準備できる死亡保険です。持病のある方でも加入しやすい引受基準緩和型もあります。

持病が気になる方はこちら

##### 医療保険

病気・ケガに備える



かんたんお見積り 詳しく見る

手ごろな保険料で入院・手術・先進医療の治療費用に備えられる医療保険です。持病のある方でも加入しやすい引受基準緩和型もあります。

持病が気になる方はこちら

##### ペット保険

犬と猫の病気・ケガに備える



かんたんお見積り 詳しく見る

犬と猫の病気・ケガに備えられるペット保険です。ペットも長生きする時代。家計に負担をかけずに通院・入院・手術の治療費用を備えませんか？

(2018年8月発行)



(2018年12月発行)



# 「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	お客さまとSBIグループの他のお客さま
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さま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	お客さまと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さまが利益を得る取引

#### ■ 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に、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、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。