

「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組結果 (2019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. 2019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」フォロー

2019年度も引き続き、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の更なる定着を図るため、業務運営ならびにお客さま満足度を定期的にフォローしています。

(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）

2020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4回と同様に、引き続き高位安定しています。

	2018年2月 満足度	2018年10月 満足度	2019年2月 満足度	2019年10月 満足度	2020年2月 満足度
保障内容	94.9%	92.2%	93.7%	92.6%	92.3%
保険料	88.0%	86.7%	88.1%	87.2%	86.5%
当社の対応	95.3%	95.0%	95.7%	93.8%	94.7%
回答総数	1,570件	2,370件	2,225件	2,527件	2,527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)

当社の対応は、「電話対応や送付物のわかりやすさ」を評価

「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

■ カスタマーサービス部を新設

2019年7月にコールセンター機能を拡充し、新たに「カスタマーサービス部」を新設。お客さまの声を的確に把握するとともにお客さまの声をより活用していく態勢を構築しました。

■ 広くお客さまの声を集約

組織改正に合わせ、広くお客さまの声を集約する取組みとして、右表の通り、コールセンターでのお客さまの声だけでなく、各種アンケートからの声を集約・一元管理するとともに、「苦情・要望・謝意」の基準明確化と再徹底を実施いたしました。

以上の取組みの結果、右表の通り、集約したお客さまの声は前年に比べ、16%増加するとともに、苦情・要望・謝意の何れも大幅に増加しております。

■ お客さまの声を活かした7件の業務改善の実現

こうした寄せられたお客さまの声は、「お客様の声連絡会」を定期的に開催し、お客さまの声を分析・検討し、業務改善への取組みを図っております。

2019年度においては、ペット保険の保険金お支払手続きに多くの声をいただき、「ペット保険の請求受付時および保険金支払時にお客さま宛てのメール案内」実施するなど、7件の業務改善を実施しました。

2019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。

単位：件

2019年度お客さまお申し出受付件数	
ご加入者アンケート：死亡医療	3,063
ご加入者アンケート：ペット	3,209
給付金支払時アンケート：死亡医療	877
給付金支払時アンケート：ペット	606
世代通信配布時アンケート	6,616
アンケート受付総数	14,371
コールセンター総受電応答数	213,297
お申し出受付総数	227,668

単位：件、%

区分別	2018年度	2019年度	対前年比
苦情	286	1,097	384%
要望	105	764	728%
謝意	71	1,503	2117%
総計	462	3,364	728%
お申し出計	196,168	227,668	116%

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並びにおほめの言葉による役職員の行動の共有

お客さま保護に資するコンプライアンス研修は、毎年度、全役職員向け集合研修もしくは部門別研修にて実施しております。

役職員の応対等に関する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、共有を図っております。

「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

■ お客さまの声を受けた商品開発

当社では、創業当時より、お客さまの声を受けた商品開発を実践してまいりました。

創業当時、医療保険だけであった保険種類も現時点では、右表のとおり、6保険種類に拡大しております。

販売年月	保険種類
2002年10月	医療保険
2009年12月	死亡保険
2014年1月	引受基準緩和型医療保険
2014年10月	引受基準緩和型死亡保険
2017年9月	ペット保険
2019年10月	地震補償保険

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。

2019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」の拡充

■ サンクスコールの対象範囲をペット保険にも拡大

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2018年度より実施しております。

当初、死亡保険・医療保険のお客さまに対して開始した後、2019年6月より対象範囲をペット保険のお客さまにも拡大しました。

「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

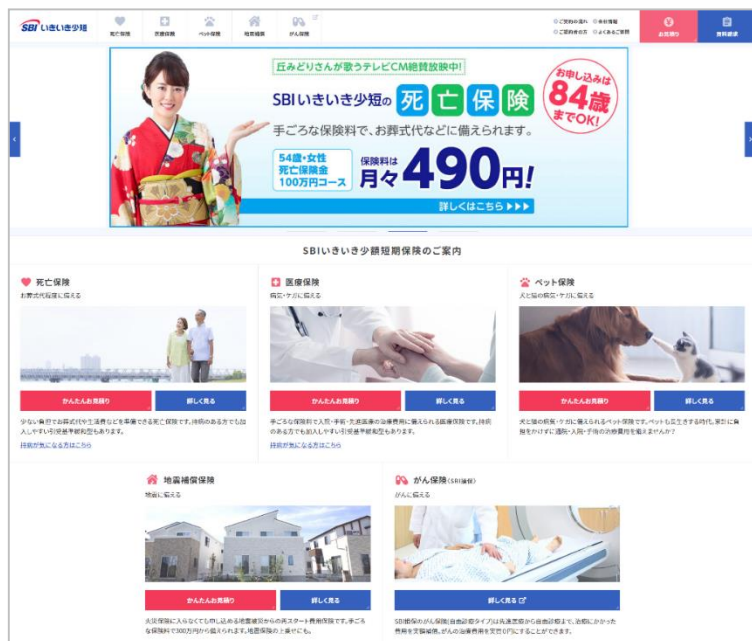
◎ 主な取組結果

情報のわかりやすさへの配慮

■ 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。

具体的には、2019年4月に分かりやすいウェブサイトのリニューアル実施をはじめ、常に募集資料の改善に活かしております。



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。

※2019ディスクロージャー誌は2019年7月に公表済

保険加入の際、またはお客さまへの情報提供として、「お役立ち情報」サイトの充実を図っています。

2019年度は獣医師監修のコラムを中心にペットに関する病気予防等の情報を増やしました。

当社の保険契約者に、年2回（2019年8月、12月）小冊子「いきいき世代通信」を送付し、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。

(2019年8月発行)



(2019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、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、取扱商品の変更等に際しては適切な見直しを行っています。