

「顧客中心主義に基づく業務運営」 に関する取組結果 (2020年度)

SBIいきいき少額短期保険株式会社

はじめに

当社は、SBIグループが掲げる「顧客中心主義」の基本観を重視し、保険による「安心」と「やすらぎ」の提供を通じてお客さまのより良い人生を応援することを経営理念として業務を運営し、〈主な取組み〉で挙げた取組みを推進しています。

こうした取組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

なお、当社は2021年6月29日に「顧客中心主義に基づく業務運営方針 第3版」を新たに公表しております。本資料は「顧客中心主義に基づく業務運営方針 第2版」に沿って実施した、2020年度の取組結果をお示しするものです。

顧客中心主義に基づく業務運営方針（第2版）

方針1. お客さまの最善の利益の追求

方針2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

方針3. お客さまにとってわかりやすい情報提供

方針4. 利益相反の適切な管理

方針5. 顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組み

当社方針（第2版）と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係

原則1

SBIグループが創業当初から貫いているお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」と、当社の経営理念である“保険による「安心」と「やすらぎ」の提供を通じてお客さまのより良い人生を応援する”業務運営

原則2 方針1 お客さまの最善の利益の追求

〈主な取組内容〉

- ・お客さま本位の業務運営を推進する取組み
- ・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

原則3 方針4 利益相反の適切な管理

〈主な取組内容〉

- ・利益相反の適切な管理のための体制

原則4 ー

当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、また投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、原則4に対応する方針はございません。

原則5 方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供

〈主な取組内容〉

- ・情報のわかりやすさへの配慮
- ・提供する情報の充実

原則6 方針2 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

〈主な取組内容〉

- ・お客さまのニーズにこたえる商品の開発
- ・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
- ・お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提案

原則7 方針5 顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組み

〈主な取組内容〉

- ・指標の設定と結果の公表

「顧客中心主義に基づく業務運営」に係る取組結果

2020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

2020年度も引き続き、「顧客中心主義に基づく業務運営方針（第2版）」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

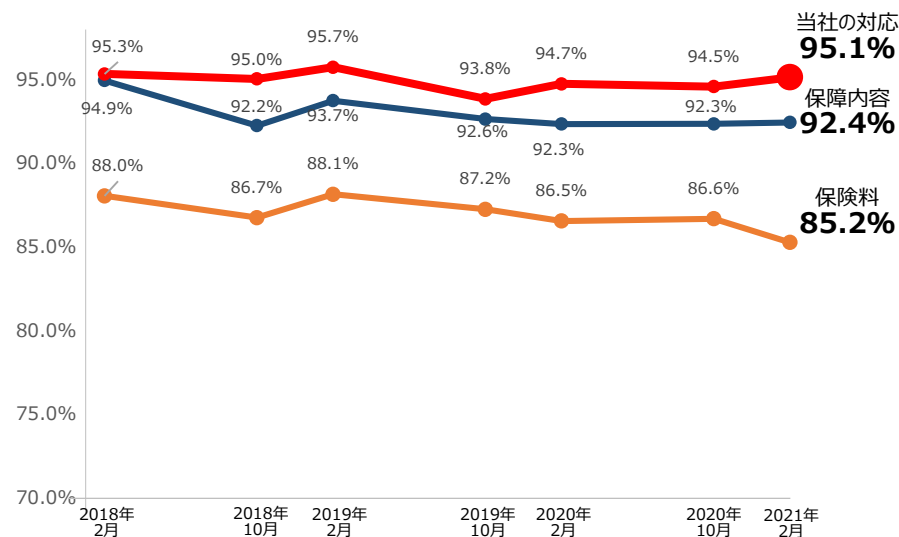
次ページ以降に個別の取組結果を記載しています。

方針5

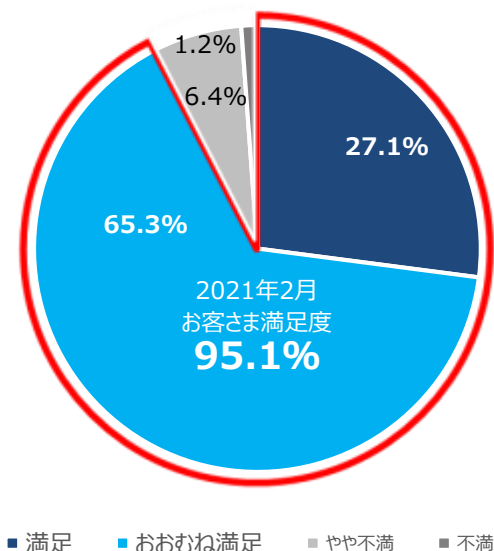
顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組みを評価する指標（KPI）

2021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6回と同様に、引き続き高位安定しています。

顧客中心主義に基づく業務運営におけるKPI指標の推移



当社の対応に関するお客さまアンケート結果（2021年2月）



※お客さま満足度は、「満足」「おおむね満足」の合計(各項目の有効回答にて算出)。 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

新型コロナウイルス感染拡大を受けたお客さまへの対応

■ 保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い

当社では、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により保険料の払込が困難なお客さまに対して、保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い等を実施しております。

当社は、今後も緊急事態宣言発出等の状況に応じてこうした取組みを行ってまいります。

1. 保険料払込の特別取扱いについて

お申し出をいただいたお客さまに対し、最長 6 か月間保険料の請求を停止し、保険料払込を猶予する期間を設けました。

この特別取扱いに関するお申し出の受付はこれまでに下記の3期間にわたり実施しております。

- ① 2020年3月23日～同年7月31日
- ② 2021年1月12日～同年3月31日
- ③ 2021年4月26日～同年6月30日

項目	件数
保険料払込猶予取扱い	144件
保険金・給付金の簡易手続き	0件
新型コロナによる死亡保険金支払	5件
新型コロナ入院給付金支払※	31件
新型コロナ関連照会・相談	2,551件

集計期間：2020年4月～2021年3月
※うち、みなし入院支払7件

2. 保険金・給付金等のお支払いについて

・ 医師の指示により被保険者様が医療機関に入院された場合は、新型コロナウイルス感染に関する検査結果にかかわらず、当社医療保険における給付金のご請求対象としております。

・ 新型コロナウイルス感染症により被保険者様がお亡くなりになられた場合は、当社死亡保険における死亡保険金のご請求対象となります。

・ 新型コロナウイルス感染症を原因とする保険金・給付金のご請求については、お客さまのお手続きのご負担を減らすため、必要な書類を一部省略する等の対応を行っております。

「お客さまの最善の利益の追求」、「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

お客さまの最善の利益の追求への取組

■ お客さまの声を活かした10件の業務改善の実現

コールセンターに寄せられたお客さまの声は、「お客様の声連絡会」を定期的を開催し、お客さまの声を分析・検討し、業務改善への取組を図っております。

2020年度においては、ペット保険のWEB申込画面の改良、ご契約者サポートセンター等のA I 電話自動システム導入など、10件の業務改善を実施しました。

2020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。

■ お客さまへのサンクスコールの実施

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することに加えて、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として「サンクスコール」を2018年度より実施しております。

■ 役職員によるお客さまを中心とする業務運営の促進

コンプライアンス強化の取組として、毎年度、全役職員向けに集合もしくは部門別のコンプライアンス研修を実施しております。

役職員の応対等に関するお客さまから寄せられた苦情やおほめの言葉(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・サービスの提供のための取組

■ 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。

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。

■ 付帯サービスの拡充

2020年度は、葬儀業のリーディングカンパニーであるセレモアと業務提携を行い、死亡保険・引受基準緩和型死亡保険のご契約者様を対象に、被保険者様の葬儀の際、セレモアが提供する所定の葬儀プランを特別料金で利用できる葬儀費用優待サービスを開始しました。

「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

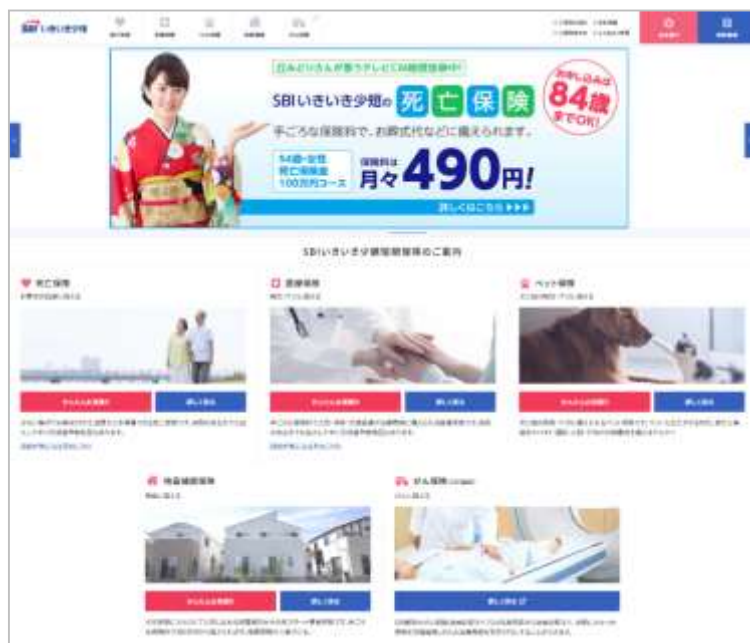
◎主な取組結果

情報のわかりやすさへの配慮

■ 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、2020年度は「よくあるご質問」の項目をわかりやすく変更するなど、常に募集資料やウェブサイト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。

※2020ディスクロージャー誌は2020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。

2020年度は獣医師監修のコラムを中心としてペットに関する病気予防等の情報や、老後や年金でのくらしに関するお金の専門家のコラムを掲載しました。

当社の保険契約者に、年2回（2020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。

（2020年8月発行）



（2020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。

顧客中心主義に基づく業務運営方針

SBI グループは、1999 年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

SBI いきいき少額短期保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、SBI グループが掲げる「顧客中心主義」の基本観を重視し、保険による「安心」と「やすらぎ」の提供を通じてお客さまのより良い人生を応援することを経営理念として業務を運営し、＜主な取組み＞で挙げた取組みを推進してまいりました。

こうした取組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、全役職員が社会正義に合致した正しい倫理的価値観を持ち、お客さま一人ひとりのより良い人生を応援するという経営理念を胸に、お客さまを中心とする公平・公正な業務運営を実施するとともに、お客さまの声を商品やサービスの改善に活かす取組みを推進し、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

また、全役職員がこの方針の根幹となる「顧客中心主義」に沿って行動し、お客さまの最善の利益を追求する企業文化が定着するよう、引き続き従業員研修等の適切な社内体制の整備に取り組んでまいります。

2. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

当社は、少額短期保険の特性を活かし、お客さまのニーズに機動的にこたえる商品の開発に努めるとともに、お客さまの多様なニーズにこたえるために、他の保険会社等との提携により商品ラインアップやサービスの拡充に取り組めます。

また、ご提案に際しては、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品・サービスのご案内に努めてまいります。

3. お客さまにとってわかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまに提供する情報の充実を図るとともに、お客さまの知識

やご経験、商品の特性等を踏まえて、誠実でわかりやすい情報提供に努めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、業務を行ってまいります。

5. 顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組み

当社は、顧客中心主義に基づく業務運営の定着のため、取組みの進捗を測る指標を設定するとともに、その結果を定期的に公表いたします。

第1版： 2017年6月14日 制定

第2版： 2018年6月29日 改訂

<主な取組内容>

1. お客様の最善の利益の追求

◎お客様本位の業務運営を推進する取組み

- ・当社は創業以来、次の「行動指針」を掲げ、お客様に対して誠実に行動する役職員の基本姿勢を定めています。

当社の行動指針
●お客様と向き合い、お客様の声を真摯に聞くことで、本当に必要な保障とサービスの提供、価値ある情報の発信を行います。 ●コンプライアンスを心がけ、すべての方に公平・公正であり、健全な運営を行うことで社会的責任を果たします。 ●社員が自己研鑽を行い誠実に明るく働き、お客様への使命感に満ち、コミュニケーション豊かな職場づくりに取り組みます。

◎お客様にとっての価値や便益の創造

- ・保険業界の常識にとらわれず、お客様にとっての価値や便益の創造を第一に商品・サービスの企画に取り組んでいます。

◎「お客様の声」を活かす取組みの推進

- ・ご意見やご要望などの「お客様の声」を一元的に管理する部門として、当社では「お客様相談窓口」を設置しています。また社内で、お客様の生の声に対して「お客様の声連絡会」を定期的で開催し、寄せられた声を学習するとともに業務改善の取組みを行っています。
- ・「お客様の声」を活かした主な改善事例を当社ウェブサイトに掲載して、取組状況に関する情報開示を行っております。

◎役職員によるお客様を中心とする業務運営を促進するための取組み

- ・コンプライアンスに関する研修を継続的に実施して、お客様保護に資するコンプライアンス意識を醸成していることに加えて、従業員の上級管理職への昇格時に研修を実施し、「顧客中心主義」を掲げる SBI グループの基本観への理解を深めることとしています。
- ・お客様からいただいたお褒めや感謝について、「お客様の声」として取締役会に毎月報告することで、お客様からお褒めや感謝をいただく役職員の行動の共有を図っています。

2. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

◎お客様のニーズにこたえる商品の開発

- ・電話やアンケートにより収集したお客様の声を、商品開発に積極的に活用しています。例えば、商品に関してお客様からいただいた要望については商品開発部門などに伝えられ、商品の開発や見直しに反映されています。

◎お客様のニーズにこたえるための商品ラインアップの拡充

- ・自社での商品開発に加えて、「終身保障がほしい」「保険料は一生涯上がらない方がよい」など、当社商品ではニーズを満たせないお客様のために、様々な保険会社の商品を代理店として取り扱うことで商品ラインアップを拡充し、お客様のニーズを満たす提案ができるよう努めています。

◎お客様のご意向に沿った商品・サービスの提案

- ・商品・サービスの提案に際しては、お客様のご意向を把握し、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。

3. お客様にとってわかりやすい情報提供

◎情報のわかりやすさへの配慮

- ・ご契約に際しての重要事項を説明する資料については、重要な情報を選別し、お客様が読んで理解いただける「簡単な説明と情報量」に配慮しています。
- ・パンフレット、ご契約のしおり、ホームページその他各種書類等は、文字の大きさやレイアウト、専門用語の使い方等の観点からお客様が理解しやすい平明な記載にしています。
- ・お客様の声を収集し、より分かりやすくできるよう情報の提供方法や表現の改善に役立てています。

◎提供する情報の充実

- ・当社の保険商品は、お客様による市場リスクの負担はなく、保険金額も少額であることから、ご契約時およびご契約の更新時に、「お客様にお支払いいただく保険料や当社がお支払いすべき保険金額等の情報」をわかりやすく提供することとしています。
- ・年に2回ご契約者様へのお知らせをまとめた小冊子を郵送し、商品・サービスの他、会社の事業状況などを分かりやすくご案内しています。
- ・Facebook を活用し、当社の取組み等に関する日常的な情報発信と、お客様との双方向型のコミュニケーションの実現に努めています。

4. 利益相反の適切な管理

◎利益相反の適切な管理のための体制

- ・「利益相反管理方針」を定め、社内外への周知を行っています。
- ・利益相反管理統括部門を設置し、利益相反管理を一元的に行っています。
- ・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方針をあらかじめ定めるなど、適切な保険募集管理態勢を整備しています。

5. 顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組み

◎指標の設定と結果の公表

- ・顧客中心主義に基づく業務運営の定着に向けた取組みの進捗を測る指標として「お客さま満足度」を設定し、その結果を年度ごとに公表いたします。