

お客様本位の業務運営に係る方針取り組み状況の報告

・取り組みを評価する指標（KPI）

お客様からの信頼・評価を表す指標（KPI）として、「手続き方法」「商品内容」を設定しております。

2018年度の取り組みについて評価の確認を行うため、保険契約に新規でご加入されたお客様を対象に顧客満足度アンケートを実施しております。80%の方が満足と回答して頂き、5%が不満足、10%がどちらでもないと回答されております。※無効票5%（2018年度1月～3月）

このようなお客様からの評価を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

また、次年度以降はお客様満足度のアンケート対象を、更新対象者・保険金支払対象者など順次拡大し、日々の活動を検証していく予定としております。

1. お客様への保険商品・サービスの提供

【主な取り組み内容】

時代とともに変化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様にとって価値のある最良の保険商品・サービスを提供してまいります。

【2018年度の主な取り組み結果】

- ・お客様専用ページの提供

加入済の契約内容や保険証券・保険約款をご確認いただけます。

また、契約内容の変更や解約手続きについてもWEB上で行う事が可能になっております。

2. 利益相反の適切な管理

【主な取り組み内容】

取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、管理してまいります。

【2018年度の主な取り組み結果】

- ・保険募集管理体制の整備

お客様の利益が不当に害されることのないよう、代理店の日常業務が適正に行われているかを確認するため、当社営業職員による「代理店点検」を実施し、代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握するとともに、業務適正化の指導を行いました。

3. 方針の浸透に向けた枠組み

【主な取り組み内容】

当社は、本方針の実践のために、全役職員に対して定期的な研修を行ってまいります。

【2018年度の主な取り組み結果】

- ・当社では、全役職員が参加する会議を毎月開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

令和1年11月15日

みらい少額短期保険株式会社