

「お客様本位の業務運営」への取り組み状況 (2020年度版)

株式会社宅建ファミリー共済

お客様本位の業務運営への取り組み状況について

当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定・公表しております。
この方針に基づいて取組み策を策定して実施しておりますが、2019年度末における取組み策の実施状況・評価・今後の改善目標等について、取り纏めました。

お客様本位の業務運営に関する基本方針

方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声を前向きかつ積極的に受け止め、迅速・公平かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点で適切な業務運営を確立していくための絶好のチャンスと受け止め、商品・サービスの品質向上に努めます。

方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

当社は、お客様に「安心」をご提供し、豊かな住生活の創造に貢献するために、お客様のニーズを反映した商品・サービスを開発し、お届けするよう努めます。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご意向にそった保険商品をご選択いただけるよう、お客様目線に立った分かりやすい募集ツールの作成に努めます。

方針4 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

当社は、保険金のお支払い業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めます。

方針5 利益相反の適切な管理

当社は、お客様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の把握および管理に努めます。

方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

当社は、社員や代理店に対してこれまで掲げてきた取組みを推進するために有用な枠組みを定め、継続的に実施してまいります。

方針 1 お客様の声を経営に活かす取り組み

当社は、お客様の声を前向きかつ積極的に受け止め、迅速・公平かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点で適切な業務運営を確立していくための絶好のチャンスと受け止め、商品・サービスの品質向上に努めております。

お客様から寄せられるご要望等（苦情等）は、コンプライアンス室が統括部署となり、苦情対応責任部署における対応の進捗管理を行うことで、適切かつ丁寧なお客様対応を行えるよう体制を整備しています。

お客様から寄せられるご要望等の原因分析や業務改善策をコンプライアンス委員会で検証・討議して、商品・サービスの品質向上につなげております。また、その内容について、全件、社内イントラネット上に掲示して当社社員全員が共有することで、注意を喚起しております。

今後も、お客様から寄せられるご要望等に対して、適切かつ丁寧な対応が極めて重要であることを認識し、定期的な社内研修等を通して、この取り組みを徹底してまいります。

お客様から寄せられるご要望等の状況

	2017年度	2018年度	2019年度
件数	12件	19件	26件

【内 訳】

商品・募集に関する事項	3件	5件	10件
契約管理に関する事項	4件	1件	5件
保険金に関する事項	3件	8件	9件
その他	2件	5件	2件

方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

住宅の確保が困難な方々に対する諸施策の必要性が昨今唱えられておりますが、当社では、少子高齢化が進行する状況下、賃貸住宅市場におけるニーズを注視し、「単身」と「高齢化」を切り口に商品・サービスの検討に努めてまいりました。

当社は、2018年7月に住宅内入居者死亡費用保険の内容を見直した新商品の販売を開始いたしました。2018年度と比較して2019年度の販売高が6,767件増加しており、お客様からの一定の評価を頂いたものと認識しております。

また、見守りサービス等新たな付帯サービスの検討を継続しており、お客様に支持されるより良い商品・サービスの開発に努めております。

住宅内入居者死亡費用保険を付帯した商品の販売状況

	2017年度※	2018年度	2019年度
販売件数	46,452件	49,607件	56,374件

※2017年度は、改定前の商品の販売数



方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご希望に沿った適切な商品をご契約いただくために、重要な情報を正確かつ分かりやすくご提供することに努めております。

お客様からのご要望等を踏まえ、分かりやすく、かつ丁寧な対応のための体制や社員・代理店のスキル向上が重要であるとの認識のもと、継続して取り組んでまいります。

1. 募集ツール（保険約款や重要事項説明書等）における、分かりやすい文言の使用
募集ツールは、できる限り分かりやすい文言を使用するよう努めております。
お客様からのご要望等の内容を分析して、募集ツール改定時に反映するよう努めております。
2. 募集ツールの工夫
お客様に配慮した募集ツールを作成するため、文字の大きさ等に配慮しA4版10ページに再編した重要事項説明書（新住宅用賃貸総合補償保険）を、当社ホームページの代理店専用ページから印刷して使用することで、お客様に配慮したご説明ができるようにいたしました。
3. 社員のスキル向上
ロールプレイングを実施する等、お客様に適切で丁寧な説明をするスキル向上に努めました。
4. 代理店研修による募集態勢の向上
当社は、代理店が商品への認識を深め、お客様に適切な商品をご案内できるよう、全国で代理店研修会を実施しました。

方針4 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

当社は、保険金のお支払い業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めております。

今後もお客様に安心とご納得いただける対応に向けて、適切な体制の構築と社員のスキル向上に努めてまいります。

また、お客様の事故報告に係る利便性向上のために、現在の電話による報告以外に、当社ホームページ上での受付を検討しております。

1. 適正な保険金支払体制

当社は、お客様の視線に立ち、適正な保険金支払のための体制を維持するとともに遅滞ない支払処理に努めております。

2. 保険金支払業務担当者のレベルアップ

コミュニケーションスキルの向上を目的に、個人面談を通して個々の能力に応じたレベルアップ研修を実施しました。また、苦情例等を参考に研修を実施しました。

事故受付件数・保険金支払金額・平均支払日数（事故受付～（損害査定）～保険金支払）

	2017年度	2018年度	2019年度
事故受付件数	9,275件	9,458件	10,498件
保険金支払金額	984,653千円	1,114,389千円	1,518,450千円
平均支払日数	50.12日	53.16日	49.07日

方針5 利益相反の適切な管理

当社は、お客様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の把握および管理に努めております。

今後も適切な管理の重要性を認識し、係る事案が発生または生ずるおそれがある場合には、牽制機能等による対応を行ってまいります。

1. 発生した場合の適切な対応 [例]：事故の加害者・被害者双方とも当社契約者
加害者・被害者とも当社契約者である場合は、管理者による管理のもとで双方に不利益が発生しないよう適切な対応を実施します。

方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

当社は、社員や代理店に対して、これまで掲げてきた取組みを推進するために有用な枠組みを定め、継続的に実施してまいります。

1. コンプライアンス推進計画に当方針の浸透に向けた取組み計画を掲げ対応します。
2. 代理店教育の充実
 - (1) 次の代理店教育ツールを整備しております。
 - ①代理店日常業務・コンプライアンスマニュアル
 - ②各種研修マニュアル
 - ③代理店通信講座マニュアル
 - (2) 次の代理店研修等を行っております。
 - ①代理店導入研修
 - ②代理店フォロー（集合）研修
 - ③個別代理店研修
 - ④通信講座