

2020年7月30日

アイアル少額短期保険株式会社

## 2019年度「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組み状況

当社は、損害保険・生命保険に続く第三の保険業として誕生した少額短期保険会社ならではの機動力を生かし、時代と共に変化するリスクやニーズに対応する保険商品を開発することによって、お客様にとって身近な保険会社を目指しております。

「お客様本位の業務運営方針(以下「本方針」)に基づき、本方針の取組み状況について、下記のとおり公表いたします。

### 1. お客様の声を活かした業務運営

当社では、お客様よりいただいたご意見について、月に1度、お客様相談室にて内容を分析し、業務改善に努めています。2019年度は「申込書の記載方法がわかりづらい」というお客様の声に応え、申込書のデザインおよび記入手順を見直いたしました。

### 2. お客様のニーズに対応した保険商品の開発

お客様の声に基づく保険商品を開発することを目的に、当社 web サイトにおいて、「新しい保険を作りたい方」の web お問合せフォームを設置しております。

2019年度は、17件のご相談をいただいております。今後もお客様からのニーズに対応した保険商品の開発に取り組んでまいります。

### 3. お客様にわかりやすい情報提供への取り組み

お客様に当社の情報を提供する重要なツールとして、当社ホームページがあると考えております。お客様にわかりやすい商品説明・当社の情報提供ができるよう、デザインおよび内容を継続的に見直しております。2019年度は、既に一部商品で実施している web 申込フォームのスマートフォン対応に関し、すべての商品で対応すべく、検討を開始いたしました。

### 4. 利益相反に関する取り組み

毎月開催する「コンプライアンス委員会」において、お客様からのお申し出内容や課題を分析することで、お客様の利益が不当に害されることのないよう、引き続き取り組んでまいります。

### 5. 業務運営方針の浸透に向けた取り組み

当社では、毎週開催する社内会議を通じて、社内の情報共有を密にし、かつ、継続的な社内研修を実施しております。

また、住友生命グループの一員として、「住友生命グループ行動規範」を通じて、役職員一人ひとりが従前以上にお客さまの視点で発想し行動していくことを徹底してまいります。

以上

&lt;本件に関する問い合わせ先&gt;

アイアル少額短期保険株式会社 広報担当

TEL : 0120-550-378