

2019年3月4日

アイアル少額短期保険株式会社

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。

2017年12月15日に策定いたしました「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、下記の項目について、お客様へ2019年4月よりお客様満足度に関する調査を実施いたします。

- ・ 補償内容に関する項目
- ・ ご契約時の代理店対応に関する項目
- ・ 保険金請求時の対応に関する項目

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。

2018年度は、2019年2月末現在、20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

お客様本位の業務運営を実現するため、様々な施策を実施しており、2018年10月に、保険申込み時のお客様の利便性を向上させることを目的として、スマートフォンに対応した申し込みページを開発いたしました。2019年2月末時点での当社webサイトアクセス数におけるスマートフォン利用率は60%です。

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、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、全職員が参加する会議を毎週開催しております。社内の情報共有を密にし、かつ、継続的な社員教育を実施することで、お客様本位の業務運営に努めております。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

アイアル少額短期保険株式会社 広報担当

TEL : 0120-550-378