

2021年6月30日

アイアル少額短期保険株式会社

2020年度「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組み状況

アイアル少額短期保険株式会社(社長 安藤克行)は、2020年度における「お客様本位の業務運営方針」に係る取組み状況について、下記のとおりお知らせいたします。

当社は、2017年12月に、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を策定し、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振り返りを行っております。

また、当社は、2020年度の取組み状況等踏まえ、「お客さま本位の業務運営方針」を改正いたしました。

当社は、住友生命グループの少額短期保険会社として、時代と共に変化するリスクやニーズに対応するお客さまにとって最適な保険商品の開発・提供に取り組むことで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまにとって、最も身近に感じていただける保険会社となるよう努めてまいります。

以上

1. お客様の声を活かした業務運営

お客さまよりいただいた貴重なご意見を業務運営に反映するため、お客さまからいただいたご意見について、毎月、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。

2020年度は、賃貸住宅管理費用保険の重要事項説明書について、「新規契約と更新契約で取扱いが異なるが同じ帳票を使用するのはわかりづらい」というお客さまの声を反映し、新規契約用・更新契約用の重要事項説明書を作成しました。また、同じく賃貸住宅管理費用保険の申込書について、「最低戸室が4戸室となることの記載がわかりづらい」というお客さまの声を反映し、申込書の記載内容の見直しを行いました。

2. お客様のニーズに対応した保険商品の開発

お客さまの声に基づく保険商品の開発を目的に、当社webサイトに、新しい保険商品開発のお問合せフォームを設置、いただいたご意見を全社で共有し、保険商品開発に活用しています。

2020年度は、ご高齢者の終活相談に関するニーズに対応し、終活相談の付帯サービスがセットされた葬儀保険(終活相談付き みんなの葬儀保険)を開発しました。本商品は2021年5月17日に販売開始しています。

3. お客様にわかりやすい情報提供への取り組み

2021年5月販売開始した葬儀保険は、ご高齢のお客さまが想定されることから、デザインを簡素化し、視認性を上げることで、ご高齢のお客さまが、理解しやすい内容となるよう工夫しております。

また、お客さまに対する重要な情報提供ツールである当社ホームページについて、2021年4月以降、順次、リニューアルしております。これまでの当社ホームページは、PCを前提としたデザインとしておりましたが、PC、スマートフォン等の媒体に応じて画面表示を変えることで視認性を

確保し、かつ、デザインを簡素化することにより分かりやすい情報提供ができる仕様としました。

4. 利益相反に関する取り組み

利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」およびコンプライアンスマニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しております。

また、お客さまからのお申し出内容や課題は、毎月開催するコンプライアンス委員会にて共有し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に対応しています。

5. 業務運営方針の浸透に向けた取り組み

お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組の実効性を高めるべく「お客さま本位」に関する研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認しています。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

<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:03-5645-2111