

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況について

当社では、2017 年 12 月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表し、本方針に基づく様々な取組みを進めています。

以下、2019 年度の主な取組状況を公表いたします。

第 1 2019 年度の主な取組状況

1. お客さまの利益と満足の追求

当社は、日々のあらゆる業務においてお客さま本位の業務運営を実践し、お客さまが求める商品・サービスを提供し、お客さまに対しての補償責任を果たすことで、お客さまの利益と満足を追求してまいります。

◎コンプライアンス態勢の強化

当社のコンプライアンス推進部門内に「法務・コンプライアンス」「募集管理」「募集文書審査・管理」の 3 チームを創設し、役割・責任を明確にするとともに、人材を増員・配置することでコンプライアンス態勢を強化しました。

◎弁護士による保険金支払業務の点検態勢の整備

お客さまに対してより一層適切に保険金が支払われるよう、弁護士による事後検証の仕組みを整備しました。具体的には、当社保険金支払管理部門において適切な保険金支払い可否の判断が行われているかについて、四半期に 1 度、実際の保険金支払事案から無作為に抽出したものを弁護士が第三者的な立場でチェックを行う態勢を整備し、2019 年 7 月より実施しています。

2. お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客さまのニーズの多様化やペットを取り巻く環境の変化に対応した商品・サービスを提供してまいります。

◎情報サービスの拡充

「ペットの症状から、かかっている可能性のある病気を知りたい」「ペットの病気のことをもう少し詳しく知りたい」といったお客さまの声を受けて、ペットの病気に関する情報を当社ホームページで公開・更新しました。

「犬の病気事典」 <https://www.fpc-pet.co.jp/dog-disease/>

「猫の病気事典」 <https://www.fpc-pet.co.jp/cat-disease/>

今後も、お客さまの声に耳を傾け、より充実したサービスを提供できるよう努めてまいります。

3. お客様本位の情報提供

当社は、お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、保険商品の販売に際し、よりわかりやすい情報の提供に取り組んでまいります。

◎当社ホームページにおける重要事項説明書および普通保険約款への導線の拡充

これまでも、重要事項説明書および普通保険約款を常時閲覧いただけるようホームページに掲載しておりましたが、よりお客さまにとってわかりやすい情報提供とするために、重要事項説明書および普通保険約款へのリンクをホームページのフッターに設け、原則全ページからアクセスできるように改修を行いました。

◎表示ガイドラインの策定・運用

当社代理店が運営するWEBサイトの表示等の適正性を確保する取組みとして、代理店において表示を行う場合のルール「表示ガイドライン」を新たに策定しました。

4. 代理店の業務品質の向上

当社は、当社の募集代理店において適正な保険募集管理態勢が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、委託後の継続的な指導・教育を通じて、代理店が行う業務の品質向上に取り組んでまいります。

◎代理店への研修の実施

代理店に訪問し、適切な募集行為の徹底および代理店が行う業務の品質向上等を目的とした指導・研修を実施しました。

◎代理店監査態勢の強化

代理店監査マニュアルを新たに策定するなど、当社の募集代理店への監査態勢を強化しました。

5. 適切かつ迅速な保険事故対応

当社は、お客さまへの情報提供の充実や事務体制の効率化を通じ、適切かつ迅速な保険金のお支払いを実践してまいります。

◎保険金支払管理システムの改修および業務マニュアルの改定

より迅速な保険金の支払いが行えるよう、保険金の支払管理システムを改修しました。また、より正確かつ迅速に保険金の支払いが行えるよう、保険金支払いにかかる業務マニュアルを改定しました。

今後も規定・マニュアルの整備や、システムの改修、人材の育成等、適切性・正確性と迅速性を兼ね備えた保険金支払管理態勢の整備に取り組んでまいります。

6. お客さまの声を業務に活かす取組

当社は、「お客さまの声」を真摯に受け止め、商品・サービス品質の改善や業務品質の向

上に活かしていくことで、お客さまからの信頼に応え続ける保険会社を目指してまいります。

◎「お客さまの声」に基づく業務改善

＜お客さまの声＞

原則 30 日以内に保険金が振り込まれるというのは分かるが、実際のところ保険金の請求から支払いまでどの程度の日数がかかるのか知りたい。

＜改善内容＞

保険金の平均支払所要日数を四半期ごとに算出し、当社ホームページでお知らせすることとしました。なお、2019 年度の保険金平均支払所要日数（四半期ごとに算出）は、下表の通りでした。

調査対象期間	平均支払所要日数
2019 年 4 月～2019 年 6 月	22.48 日
2019 年 7 月～2019 年 9 月	21.55 日
2019 年 10 月～2019 年 12 月	18.99 日
2020 年 1 月～2020 年 3 月	19.48 日

注：「平均支払所要日数」とは、請求書類到着日から保険金お支払いまでの日数を指し、請求書類が当社に到着した日を 1 日目として、暦日で算出した日数（※営業日ベースではありません。）です。

＜お客さまの声＞

保険金の請求方法をもっとわかりやすく示してほしい。

＜改善内容＞

お客さまにより一層スムーズに保険金をご請求いただけるよう、保険金請求にかかる不備発生の原因分析を行い、その分析結果に基づいて以下を改定・改善しました。

- ・お客さまへの保険金請求方法にかかる案内文書「保険金の請求方法について」
- ・当社 WEB サイト内の保険金請求方法案内ページ

7. 本方針の浸透・定着に向けた取組

当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の姿勢と価値観を持って、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう、社員教育を継続してまいります。また、高い倫理観と高度な専門性を兼ね備えた人材の育成に努め、業績評価においても「お客さまの利益と満足」を重視することにより、従業員に対して適切な動機付けを行うとともに企業文化としての定着を図ってまいります。

◎コンプライアンスに関する研修会

社員一人ひとりのコンプライアンスに対する理解促進、意識の醸成を図るため、少なくとも月に一度コンプライアンスに関する研修会を実施しております。

◎お客さまの声を活かす取組み

「お客さま本位の業務運営」を実践するため、お客さま満足の視点でお客さまへの対応を振り返る会議を毎週実施し、お客さまから寄せられたご不満や苦情等の原因分析から改善策の立案までの取組みを継続的に行っております。

第2 2019年度の本方針に基づく KPI（取組みの定着度合いを評価する指標）

1. 保有契約件数 83,385 件

※2020 年 3 月末時点で、ご契約いただいている保険契約の件数となります。

2. 契約継続率 90.89%

※「フリーペットほけん」の満了日が 2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）の間に属する契約の継続実績をもとに算出しております。

3. 保険金平均支払所要日数 20.48 日

※2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）の平均支払所要日数となります。なお「平均支払所要日数」とは、請求書類到着日から保険金お支払いまでの日数を指し、請求書類が当社に到着した日を 1 日目として、暦日で算出した日数（※営業日ベースではありません。）です。

おかげさまで保有契約件数 83,385 件（前年同期比+18.65%）、継続率 90.89%と多くのお客さまにご契約いただいております。今後も継続してお客さまにお選びいただけるよう、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

以上