
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 に関する取り組み結果（2021年度）

＜方針名変更について＞

2022年6月、従前の「お客様第一主義に基づく業務運営方針」の名称を「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に改定するとともに、方針内の「お客様第一主義」の表現を「顧客中心主義」に変更しました。SBIグループの表現と平仄を合わせました。以下、改定後の表記としております。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

■ 取り組み状況

KPI：経過措置適用契約数

(2023年3月31日の少額短期保険業者に対する経過措置終了に伴い、経過措置適用契約を減少させ、「みんなの部屋保険G4」(賃貸住宅総合保険2021)による引受を取り組み課題としております)

2021年度末保有 目標 13,500件

実績 14,842件

想定より中途解約が少なかったため目標まで減少させることはできませんでしたが、経過措置の期限までに対応できる見込みです。

■ KPI:2022年度目標

①経過措置適用契約数

2022年度末 目標 0件

②保険金支払までの日数 (賃貸住宅災害時生活復旧費用保険。保険金請求書類完備後からの日数)

2022年度 目標 平均5日以内 (2021年度は休日を含め平均3.9日で顧客に着金)

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

1.「顧客中心主義」の徹底

当社は、常に誠実・親切にお客様と向き合い、安心かつ信頼できる良質なサービスを提供できるよう「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

【方針1の取り組み結果】

主に北海道エリアの代理店での販売現場を実際に訪問し、代理店とともに「顧客中心主義」の徹底に取り組みました。ペーパーレス化とキャッシュレス化に取り組んでおります。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

当社は、お客様の安心と満足を実現するために、多様化するお客様のニーズを把握し、わかりやすい商品・サービスの開発に努めてまいります。

【方針2の取り組み結果】

インターネットからお申込みや保険料の支払いができる「みんなの部屋保険G4」（賃貸住宅総合保険2021）を本格的に販売し、手続きの利便性を高める取り組みをしました。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

当社は、お客様のご意向に沿った保険商品を選択いただけるよう、商品・サービスに関する重要な情報について、分かりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

【方針3の取り組み結果】

保険契約の満期の案内を新たに作成・使用するなど、分かりやすい説明に努めております。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取り組み

当社は、お客様からいただいた声に真摯に耳を傾け、誠意をもって迅速かつ適切に対応します。

また、お客様の声を業務の改善につなげ、思いやりのあるサービスの向上に活かします。

【方針4の取り組み結果】

お客様からの「満期案内の郵便物に気づかなかった」という声を踏まえ、満期案内に使用する封筒のサイズを変更し、合わせて印字文言も変更するなど、お客様に確実に気づいていただけるよう工夫しました。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

5. お客様に寄り添った事故対応を実践する取り組み

当社は、常に「顧客中心主義」の視点に立ち、事故に遭われたお客様や事故のお相手の方にご安心いただくため、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを実践します。

【方針5の取り組み結果】

賃貸住宅災害時生活復旧費用保険の保険金支払につき、低額で一定条件の場合に、保険金請求書を省略できるようにし、迅速な支払いに努めております。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

6. お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

【方針6の取り組み結果】

利益相反管理方針を定め、適切な業務運営に努めております。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

7. 全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します

当社は、「顧客中心主義」の基本精神をもって誠実・親切な対応がすべての役職員に実践されるよう社員教育を継続的に行ってまいります。

また、社員の評価においても「顧客中心主義」に高い価値観を置くことにより、時代の変化に対応できる企業風土の構築を図ります。

【方針7の取り組み結果】

2021年度コンプライアンス・プログラムを策定し、コンプライアンス研修を全役職員を対象として実施しました。

また、SBIグループの一員として、SBIグループ掲げる“お客様の利益を最優先する「顧客中心主義」”を社内に周知しております。

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

＜ご参考＞

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係

金融庁の原則	当社の運営方針
原則 2	方針1
原則 3	方針6
原則 5	方針2、方針3、方針6
原則 6	方針2、方針3、方針7
原則 7	方針7

※ 原則3（注）、原則4、原則5（注2）および原則6（注4）は、当社の取引形態上、または商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。