

## 「お客さま第一の業務運営」に関する取組状況について

### 1. お客さまの声を活かした改善事例

#### ■ お客さまの声指標 ■

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いしており、2018年度は495件のお客さまの声を受付しました。また、いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応して業務品質の向上に活かしており、お客さまの声に基づき以下の業務改善を実施しています。

お客さまの声	改善事例
地震による損害を補償する商品を作って欲しい。	入居物件が大規模半壊以上となった場合に、一律30万円をお支払いする「地震災害一時金特約」を開発しました。
シェアハウスの共同使用部分（キッチン、バス、トイレ等）を壊してしまった場合の家主への賠償損害も補償して欲しい。	シェアハウスで共同使用するキッチン、バス、トイレ、洗面所、洗濯室、居間および食堂を補償対象に追加しました。（借家人賠償責任保険）
スマートフォンで契約手続きを行いたい、文字が小さく使いにくい。スマートフォンでも使いやすくして欲しい。	パソコン使用を前提としていた画面を改修し、マルチデバイス対応することで、スマートフォンやタブレットでも見やすく、使いやすいものにしました。
保険契約の説明文は文字が多くて読みにくいので、読みやすいよう改善して欲しい。	「パンフレット」「重要事項説明書」「約款・特約」を一つにまとめた保険募集帳票の全体デザインを見直すとともに、幅広い世代の方が読みやすい文字を使用するなど、募集文書を改善しました。
WEB(インターネット)申し込みをしているが、先に進めなくなった。 WEB(インターネット)申し込みの操作方法が分からない。	新しく「WEBお申し込みサポートガイド」を作成し、ガイドに沿ってお手続きいただくだけで、だれでも容易にお申し込みいただけるよう改善しました。

### 2. お客さまのニーズに応えるサービス・安心の提供

当社は、多様化するお客さまのニーズに合った優良なサービス・安心を提供しています。

#### お客さま専用サイト（マイページ）のご提供

ご加入のお手続きや、ご契約内容の確認が可能なお客さま専用サイトをご用意しています。

#### 事故受付ハガキ・事故対応完了ハガキのご送付

事故受付時と保険金お支払い完了時それぞれに、お客さま宛にハガキをお送りし、事故報告を受け付けたこと、保険金のお支払いが完了したことをお客さまに直接お知らせしています。