

「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」
に関する取組状況
(2022年度)

2022.4.1～2023.3.31

株式会社学校安全共済会

「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」の取組を評価する指標(KPI)

● 取組を評価する指標(KPI)

当社ではお客さまのご意見・ご要望をお聞きする一環として保険金をお支払する際にパンフレットの見やすさ、事故対応等に関するアンケートを実施しています。

アンケート結果は次のとおりです。2022年4月から2023年3月までご回答いただいたアンケート結果です。
ご回答いただいた結果については真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

| | |
|---------------|-------------------|
| 【パンフレットについて】 | わかりやすいと回答・・・97.1% |
| 【補償内容について】 | 充分であると回答・・・91.5% |
| 【保険金の手続きについて】 | わかりやすいと回答・・・85.9% |
| 【保険金の支払いについて】 | 速かったと回答・・・100% |
| 【対応について】 | 丁寧であると回答・・・98.5% |

以上の結果を真摯に受け止め、お客さまにご満足いただける最善の利益を追求してまいります。

●お客さまからのご意見等

<お客さまの声①>

保険金請求方法がわからなく、電話で確認しました

<改善内容>

ご請求につきまして、受付を兼ねて電話をいただくシステムをパンフレットにわかりやすく掲載することを検討いたします

< お客さまの声②>

請求・支払ともに平日 17 時まで働いている人は使いにくい。それを知っていれば入っていない。

<改善内容>

貴重なご意見として様々な目線から検討させていただきます。

<お客さまの声③>

学校が理解できていなく手間がかかる

<改善内容>

基本は弊社とお客さまとの間で保険金請求やお支払いをいたします。学校内事故につきましては、弊社が責任をもって学校と対応し、結果をお客さまに報告いたします事を、ご理解・ご安心いただけるよう、社員全員努めてまいります。

「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況

● 事故対応について

事故に関し、迅速かつ適切な対応、そして学校内事故については、保護者様に代わって学校に事故状況を確認し、分かりやすく丁寧な説明、保険金の適正な算出等を基本姿勢として、お客様の最善な利益を図ることに努めました。

お客さまからのお問い合わせにつきましても、お客さま目線での説明に努めました。

「利益相反の適切な管理」の取組状況

● 利益相反の管理態勢

利益相反のおそれがある管理の対象とする取引をあらかじめ特定し、学校に確認の上、コンプライアンス担当等でお客さまの利益が不当に害されていないかを適切に管理しています。(2022年度確認案件はありませんでした)

「重要な情報のわかりやすい提供」の取組状況

● パンフレットについて

パンフレットの作成にあたって、分かりやすく丁寧に記載することや、特に重要な情報については文字の大きさレイアウトを変えて表示する等お客さま目線に配慮いたしました。

「お客さまにふさわしいサービスの提供」の取組状況

● 電話でのお客さま対応向上に向けた取組

保険金等、お支払業務は、電話での対応が中心になるため、電話でお客さま目線での説明と安心していただける対応が提供できる様、研修等を実施しています。

「従業員に対する動機づけの枠組み等」の取組状況

● お客さまの目線に立ったわかりやすい情報の提供を行います。

お客さまへの対応においては、お客様一人一人のお立場に合わせ、わかりやすい案内を努めています。
そして、従業員研修、その他適切な動機づけの枠組み、適切なガバナンス体制を整備に取り組んでいます。

当社は金融庁が提唱する「顧客本意の業務運営に関する原則」(以下「金融庁原則」という)を採択し、当方針を策定します。

| 金融庁原則 | 当社方針 |
|-------|------|
| 原則 2 | 方針 1 |
| 原則 3 | 方針 4 |
| 原則 5 | 方針 3 |
| 原則 6 | 方針 2 |
| 原則 7 | 方針 5 |

<ご参考>

①当社の保険商品は加入・継続にあたり、お客さまにご負担いただく手数料がなく、例示された利益相反関係がなく、保険商品は1種類であり、該当する商品・サービス・パッケージの取扱いがないため、金融庁原則3(注)、原則4、原則5(注1)(注2)(注4)、原則6(注1～4)に対する方針はございません。

②金融庁原則には、各原則に付いている(注)を含みます。

③金融庁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。