

2020年6月

SBI リスタ少額短期保険株式会社

SBIグループは、1999年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

私ども SBI リスタ少額短期保険は、お客さまが真に必要としている保険商品を、既成概念にとらわれることなく、自由な発想で開発・提供していくことを基本理念とし、顧客中心主義を掲げる SBI グループの一員として、高い倫理観に基づく業務運営によりお客さまに安心と笑顔をお届けしたいと考えております。

こうした取組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

SBI リスタ少額短期保険の顧客中心主義に基づく業務運営方針

1. お客さま中心の業務運営の徹底

当社は、正しい倫理的価値観に基づく公正かつ健全な業務運営を徹底するとともに、新しい発想や技術を取り入れ、真に必要とされる保険商品やサービスを提供することで、お客さまからの信頼を得られるよう、あらゆる業務運営においてお客さまの利益を最優先に行動いたします。

2. お客さまが必要とする商品・サービスの提供

当社は、シンプルでわかりやすい商品設計を行うとともに、お客さまが真に必要とする商品・サービスを提供します。商品・サービスの開発にあたっては、環境、技術の変化やお客さまのニーズ動向を的確に把握し、お客さまにご支持いただけるよう努めます。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

当社は、お客さまの目線にたったわかりやすい情報の提供を行います。

お客さまへのご対応においては、お客さま一人一人のお立場にあわせ、わかりやすいご案内に努めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反の可能性を適切に把握し、管理・対応できる体制を整備します。

5. お客さま中心の業務運営を浸透させるための取組み

当社は、教育・研修体系や目標評価制度の整備等を通じ、全役職員に対して顧客中心主義の徹底に向けた持続的な自己変革を促し、お客さま中心の業務運営を推進してまいります。

取組状況

当社は、2017年6月に上記の方針を策定し、この方針にもとづく業務運営に取り組んでまいりました。当社が取組みを評価するために設定したKPI(判断指標)および取組みの実践状況について、以下のとおりお知らせいたします。

I KPI(判断指標)について

当社は、上記方針の定着を図る指標として、「お客さま満足度」を設定しました。

2019年5月～2020年5月に実施した当社契約者へのアンケートによるお客さま満足度は次のとおりです。

	満足度
商品内容	87.6%
パンフレット・WEBサイトのわかりやすさ	95.0%
電話対応における説明の分かりやすさ	93.5%
電話対応における言葉遣いやマナー	95.8%
保全手続きにおける分かりやすさ	95.8%
保全手続きの手続き完了までの時間	97.1%

※1 満足度:「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答いただき、「満足」「やや満足」と回答された方の割合。

※2 2019年5月～2020年5月のアンケート結果をもとに、未回答を除き集計。

II 取組みの実践状況について

1.お客さま中心の業務運営の徹底

取組内容	取組みの実践状況
<p>▶お客さま中心の業務運営を徹底します。</p> <ul style="list-style-type: none">当社は、経営理念において公正かつ健全な業務運営を徹底し社会からの期待と信頼に応えること、お客さまの笑顔のためにニーズに基づいた商品、プロフェッショナルなサービスを提供していくことなどを定め、お客さまの利益を最優先事項として業務運営を行います。	<ul style="list-style-type: none">取組み状況を判断するため、「お客さま満足度」をKPIとして設定し、2018年2月よりアンケートを毎月実施しております。

取組内容	取組みの実践状況
<ul style="list-style-type: none"> 経営理念に基づく日常的な行動の指針として、「SBI リスタ少額短期保険行動憲章」を定め、お客さまと誠実に接し、適切な保険募集に努めることとしております。 「コンプライアンスポリシー」においては、お客さま満足の追求を大きな柱として位置付けており、役員に対する定期的な研修等を通じて、この方針が企業文化として定着するよう徹底しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 本方針の見直し結果や取組みの実践状況については、今後も定期的に公表する予定です。 2019年8月にコンプライアンス研修を実施し、全従業員が受講いたしました。

2.お客さまが必要とする商品・サービスの提供

取組内容	取組みの実践状況
<p>▶お客さまのニーズにあわせた商品・サービスを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社が提供する地震補償保険リスタは、世帯人数に応じて5つのタイプから補償額を選択するシンプルでわかりやすい商品設計となっております。また、公的支援制度を利用する際に地方自治体より発行される「り災証明書」をもとに保険金のお支払いを行うことにより、請求手続きにかかるお客さまのご負担の軽減をはかっております。 お客さまの生活スタイルにあった最も便利な手段をご利用いただけるように、WEB サイト、モバイルサイト、コールセンター、保険募集代理店といった様々な窓口を設けております。 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまアンケートにおいては、87.6%の方から商品内容に「満足・やや満足」と評価いただきました。 2019年10月からは、SBI いきいき少額短期保険株式会社と共同での保険契約の引受を開始し、死亡保険、医療保険、ペット保険を商品ラインナップに加えしました。
<p>▶お客さまのご意見を真摯に受け止め業務改善に取り組めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社は、お客さまから寄せられたご意見やインターネットユーザーからのアンケート結果を社内で共有し、商品開発やサービスの向上に取り組んでおります。 苦情については、すべて社内で情報を共有するとともに、所管部署がコンプライアンス委員会へ報告することとなっております。コンプライアンス委員会では、お客さ 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまよりいただいたご意見、ご要望は社内の全部署において情報を共有しております。 苦情については四半期に一度、コンプライアンス委員会と取締役会へ報告しております。

取組内容	取組みの実践状況
<p>まへの対応や再発防止策の遂行状況が適切であるか等について、検証を実施しております。</p>	
<p>▶安心いただける保険金のお支払い態勢を確保します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社では、再保険会社と再保険契約を締結し、大規模地震発生時の保険金支払いに備えております。 東京にある本社の被災時にも、宮崎県のコールセンターをはじめ複数拠点でお客様への対応業務を継続できる体制を整えております。 	<ul style="list-style-type: none"> 保険金の請求や支払いもれ防止のために、大規模な地震の発生時においてはお客様あてに電話等によるフォローを行っております。

3.お客様にとってわかりやすい情報の提供

取組内容	取組みの実践状況
<p>▶お客様の目線に立った情報提供を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> WEB サイトや商品パンフレット、重要事項説明書等については、補償内容や保険料をわかりやすく表示するとともに、不利益となる情報を含めてお客様に誤解なくご理解いただけるように、平易な表現・構成とすることに留意して作成しております。 ご高齢のお客様よりお申込みをいただいた際には、お電話により商品内容を十分にご理解いただいたうえでのお申込みであるか確認をとるなど、お客様一人一人にあわせた丁寧でわかりやすいご説明を行うよう努めております。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年10月より取扱いを開始した医療保険、死亡保険、ペット保険の募集資料については、フォントの大きさや表現を工夫し、わかりやすい表示に努めました。 お客様アンケートでは、パンフレットやWEBサイトのわかりやすさについて、95.0%の方に「満足・やや満足」と評価いただきました。

4.利益相反の適切な管理

取組内容	取組みの実践状況
<p>▶利益相反の適切な管理を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社では、「利益相反管理方針」のもと関連規程を整備し、管理対象となる取引の類型や具体的な管理方法を定めております。利益相反の可能性のある取引が発生した際には、規程等に基づき、取引条件の変更や中止などの対応をとることとしております。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き「利益相反管理方針」等の規程に基づき、適切な管理を行いました。 2019年度において、保険募集の委託契約を締結する全

取組内容	取組みの実践状況
<ul style="list-style-type: none"> 当社が保険募集業務を委託する代理店に対しては、お客さまの利益を確保するため、お客さまのご意向に基づいた商品提案を行うよう研修等を通じ徹底しております。 当社は、代理店として他の SBI グループの保険会社等の保険商品を取り扱っておりますが、お客さまの補償ニーズに基づいた商品をご選択いただくフローを定めており、当社が受け取る販売手数料等を基準にして商品のご提案を行うことはございません。 	<p>代理店に対し、募集活動の点検と研修を実施いたしました。</p>

5.お客さま中心の業務運営を浸透させるための取組み

取組内容	取組みの実践状況
<p>▶お客さま中心の業務運営を浸透させるための体制を整備します。</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまに最善の利益を提供するために、高い倫理観と専門知識をもつ人材を育成すべく、SBI 大学院大学のプログラムの活用等による従業員教育を行います。 従業員の人事評価制度において、お客さま満足度の向上に向けた取組みを目標・評価項目として設定し、継続的に取り組んでまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> 2017 年下期より、半期ごとに従業員各自が設定する業績目標・職務目標について、お客さま満足度の向上につながるものを設定することを推奨し、評価対象とする取組みを実践しております。 当社従業員の電話対応に関しましては、お客さまアンケートにて「言葉遣いやマナー」については 95.8%の方に「満足」と評価いただいておりますが、説明の分かりやすさについては、2019 年 6 月の集計時には満足度が 89.3%であったところ、今回の集計時には満足度が 93.5%と改善しました。