

**「お客さま中心主義に基づく業務運営」
に関する取組結果（KPI）
（2017年度）**



1・お客さま中心主義の徹底

当社は、2017年8月1日に「お客さま中心主義に基づく業務運営方針」を策定し、当社ウェブサイト上で公表いたしました。

本業務運営方針を社内に浸透・徹底するためにスローガンおよび行動指針を以下に定め、お客さまの利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みを推進しております。

【スローガン】

お客さまに「もっとちかく(よりそい)・もっとふかく(おもいを)」を合言葉に、これまでも、これからも100年に亘ってお客さまから、「ありがとう！」と言われる企業を目指します。

お客さまに
もっとちかく(よりそい)
もっとふかく(おもいを)

【行動指針】

- (1) エンディング産業のパイオニア企業としての誇りと責任を、全役職員の共通理念として事業運営を行います。
- (2) 保険制度の基本精神である“人を思いやる心(利他主義)”を、事業運営全ての領域の基本方針とします。
- (3) 「お客さま中心主義」を原点に、常に「お客さま満足の上昇」があることを考え、行動します。
- (4) 「葬儀費用準備」の必要性と有用性を社会に広く普及させるべく、保険商品の充実・サービスの充実・販売チャネルの拡大に努めます。

2・お客さま中心主義を推進するための取組み

お客さまへの商品の利便性の創造

お客さまのニーズにこたえる商品の創造

■主な取組み結果

葬儀保険「千の風」のニーズに応えるために、以下の商品改正を行ない、2018年2月から販売を開始いたしました。

- (1) 葬儀価格にマッチした加入プランの拡大
- (2) 人生100年時代に対応する新規加入年齢を80歳から85歳に拡大し最高保障年齢を100歳に拡大
- (3) 既往症のある方への保障ニーズに応えるため、引受基準緩和型特約「引受Wide」の開発

■取組みの評価(KPI)

(商品改正の効果測定) 測定期間 2018年4月～8月度営業実績

□PV(Webサイトページビューの測定)	前年同期増加率	135%
□CV(PVによる資料請求数の測定)	前年同期増加率	227%
□新規加入年齢拡大による加入者の広がり	新契約に占める割合	14%
□引受基準緩和型特約「引受Wide」による加入者の広がり	新契約に占める割合	8%

お客さまサービスの充実に向けた制度、サービスの創造

当社は、「より簡単に・より早く」をモットーに、葬儀手続と保険金請求手続のワンストップサービスの拡充・簡素化に努めてまいりました。2017年度は、「保険金クイック支払サービス」の導入を行い、葬儀社代理店を仲介とする一定範囲の請求手続において最短で当日の着金を可能にしました。

取組みの評価 (KPI)

【措定期間・対象件数】 2017年4月度～2018年3月度における「千の風」保険金支払件数 327件
□うち「クイック支払サービス」でお支払いした件数 131件(利用率 40%) *131件/327件
【クイック支払サービス」のお支払い日数の短縮効果】
□①書類受付から当日の着金でお支払いした件数 74件(着金率 56%) *74件/131件
②書類受付から翌日の着金でお支払いした件数 43件(着金率 33%) *43件/131件
書類受付から当日・翌日の着金でお支払いした合計件数(①+②) 117件(着金率 89%) *117件/131件
□ご逝去日から初七日までの着金でお支払いした件数 79件(着金率 60%) *79件/131件

■取組みの評価 (KPI) 保険金お支払いに関するお客さま満足度

※クイック支払対象顧客アンケート / (対象数)118件・(有効回答数)73件(62%)

質問	評価	満足度
葬儀社代理店の対応	①非常に満足 ②満足 ③普通 ④やや不満足 ⑤不満足	93% (①+②の回答)
葬儀保険に加入して	①良かった ②普通 ③良くなかった	97% (①の回答)
保険金の支払いは	①早かった ②普通 ③遅かった	98% (①の回答)

お客さまの声を活かしたサービスの創造

当社は、「お客様相談室」のお問合せ内容のすべてを電子媒体で記録を残しております。そのお問合せ内容は、経営会議や常設委員会・取締役会で共有しており、2017年度は、以下の事例について改善を行いました。

■取組みの評価 (KPI)

【2017年度の主な改善事例】

- ご高齢の方を意識した分かり易い更新案内に変更しました。
- 申込書と口座振替依頼書の一体化を行い手続きの簡素化を図りました。

高齢化社会・孤立化社会に対応するサービスの創造

身寄りがいない方の保険加入を促進するために「一般社団法人市民福祉支援協議会」や「認定 NPO 法人市民福祉協議会」と連携し、死後委任契約に基づく保険契約の普及に努めています。

また、単身世帯被保険者様の保険金をスムーズにお支払いする目的から、申込書の受取人欄に「受取人の連絡先登録(住所・電話番号)」を行い「人生 100 年時代」に対応する支払いサービスの充実に向けております。

◆高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの配慮

ご高齢になられると一般的に認知(判断)能力の低下がおきることを踏まえ、(原則)75歳以上の方がご加入される際には、丁寧な説明やご家族のご同席をお願いする等、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めています。また、保険募集人が仲介しないインターネットでの申込みや、通信販売で申込みされる(原則)75歳以上のお客さまには、ご意向の確認をしっかりと行い、申込み内容に相違や間違いがないか、電話での確認を行っております。加えてご高齢による視力の低下等、筆記動作に困難がともなうお客さまや、障がいのあるお客さまには、お客さまの状況に応じた対応の配慮を行ってお

ります。

◆保険金支払に関する体制整備

当社は、お客さまの利益の保護・公平・公正な保険金の支払査定を行うために、医学的専門知識を有する査定コンサルティング会社や、法務専門知識を有する弁護士からサポートを受ける体制を構築しております。加えて保険金をお支払いできない事案は、常勤役員に加えて弁護士資格を有する社外取締役らで構成する取締役会に報告を行い、お支払いできないとする事実やエビデンス（根拠）について検証を行い適切な保険金支払体制の取組みを行っております。

3・利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることがないように、経営会議や常設委員会（コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会）のなかで、利益相反の抵触がないかを適切に把握し、管理・対応できる体制を構築しております。

4・お客さまにとってわかりやすい情報の提供

◆情報のわかりやすさへの配慮

ご契約申込みに際してのパンフレット・申込書（被保険者告知書）・契約のポイント（重要事項）を説明する資料やご契約に関する請求・変更手続き書類については、高齢者に配慮した「文字の色や大きさ等読みやすさ」に努めています。またお客さまが読まれてすぐにご理解いただけるよう「図表」を多く取り入れ「わかりやすい説明」に配慮しています。

また、ホームページは、文字の大きさやレイアウト、専門用語の使い方等の観点から、お客さまが理解しやすい平明な記載にしております。

◆諸手続きの簡素化にむけた取組み

お客さまにご負担をかけないように、申込書やご契約に関する請求・変更手続きの簡素化に向けて、お客さまの声や代理店の声を活かした継続的な改善に努めております。

◆提供する情報の充実

ご契約時に、お客さまの生活環境やニーズ・ご意向等を十分に把握したうえで、お客さまの利益にかなう商品の比較推奨を行っております。また、ご契約の更新時には「お客さまにご負担いただく保険料」や「当社がお支払いすべき保険金額」・「特別条件の内容」等をわかりやすく提供することに努めております。

5・本方針を役職員に浸透させる仕組み

当社は、役職員の希望にそって受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」の導入や個人目標制度を設け社員の自己成長を目指しております。

また、朝礼を通じて行動目標の唱和を行なう等、「社風変革」や「お客さま中心主義」の定着に向けて持続的な啓発に努めております。

会議運営では、社員が中心となる「みんなの声会議」を定期的に開催し、有意義な提案を経営に反映するよう努めております。