

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

### 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、「困っている人を助ける！」を企業理念とするジャパンベストレスキューシステム株式会社のグループ会社として、お客様の生活全般に関する「お困りごと」に対して、保険商品の提供を通じてお役に立てることを目指しております。

当社は2019年7月の開業から現在にいたるまで、全て法人のお客様が保険契約者となっており、2020年10月末時点での保険契約者数は16社となりました。被保険者は保険契約者が提供する商品・サービスの購入者などであり、2020年10月末時点での被保険者数は約28万人となりました。

当社では、保険契約者、被保険者ともに「お客様」と位置づけ、お客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

### 2. お客様の声に対応する取組結果

#### (1) 「お客様の声」に基づく商品開発の具体例

家財保険 包括契約の発売 (2020年1月～)	包括契約とは、部屋を貸す側（不動産会社や家主など）が保険契約者となり、部屋を借りる人（入居者）が被保険者となる保険契約の形態です。 保険契約者や被保険者のメリットは以下の通りであり、保険契約者の要望に基づき開発しました。 ①入居者毎の保険申込手続きが不要のため、不動産会社や入居者の手間がなくなる ②入居者毎の解約や更新手続きが不要なため、不動産会社や入居者の手間がなくなる ③入居中はずっと補償されるため、入居者にとっても家主にとっても安心
スマホ保険の発売 (2020年7月～)	携帯端末は日常生活に欠かせないアイテムであり、ユーザーの補償ニーズが高い一方で、携帯端末に特化した損害保険商品はまだ少なく、当社に対しても新商品開発の相談が増えていましたので、保険契約者の要望に基づき開発しました。

## (2) 「お客様の声」に基づくサービス改善の具体例

スマホ保険の改善 (2020年10月～)	もともと新品のスマホのみを補償対象としていましたが、現在使用中のスマホも補償対象にしてほしいとの要望があったため、一定の条件を満たした場合には使用中のスマホも補償対象にできるように商品改定いたしました。
-------------------------	---

## 3. 業務運営方針の浸透に向けた取組結果

### (1) お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

### (2) 全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

以上