
2022年度

お客様本位の業務運営方針 取り組み結果

2023年6月1日

1.お客様本位の業務運営方針

株式会社justInCaseは、保険の申込みから保険金の支払いまで、全てをウェブ上で完結する保険商品を提供しながらも「目の前に人がいるような安心」を提供できるよう、お客様の気持ちに寄り添いながらその不安を解消し、経営理念である「助けられ、助ける喜びを、すべての人へ。」を旨として、安心の先にある「喜び」もお届けできるよう努めてまいります。

また、本方針に基づく業務運営定着のため、取り組みの進捗を測る指標を設定しその結果を定期的に公表できるよう努めてまいります。

1.1. 具体的な取り組み

お客様本位の業務運営の実践

お客様本位の業務運営方針を掲載公表し、取り組み内容を定期的に見直し管理していきます。

1.お客様本位の業務運営方針

1.2. 指標

お客様本位の業務運営方針の管理結果を1年に1回ホームページ上で公表します。

【取り組み結果】

2022年度の取り組みにつきまして、以下の通り公表いたします。

2.お客様の声を活かした業務運営

お客様から寄せれる声に真摯に受け止め、サービスの向上や業務改善に活かし、業務運営の質の向上に積極的に役立てます。

2.1. 具体的な取り組み

お客様アンケートの実施

お客様へのアンケートを定期的実施し顧客満足度を測り、その結果を当社の運営方針に基づいた改善に役立てていきます。

2.お客様の声を活かした業務運営

2.2. 指標

アンケート結果による顧客満足度を1年に1回公表します。

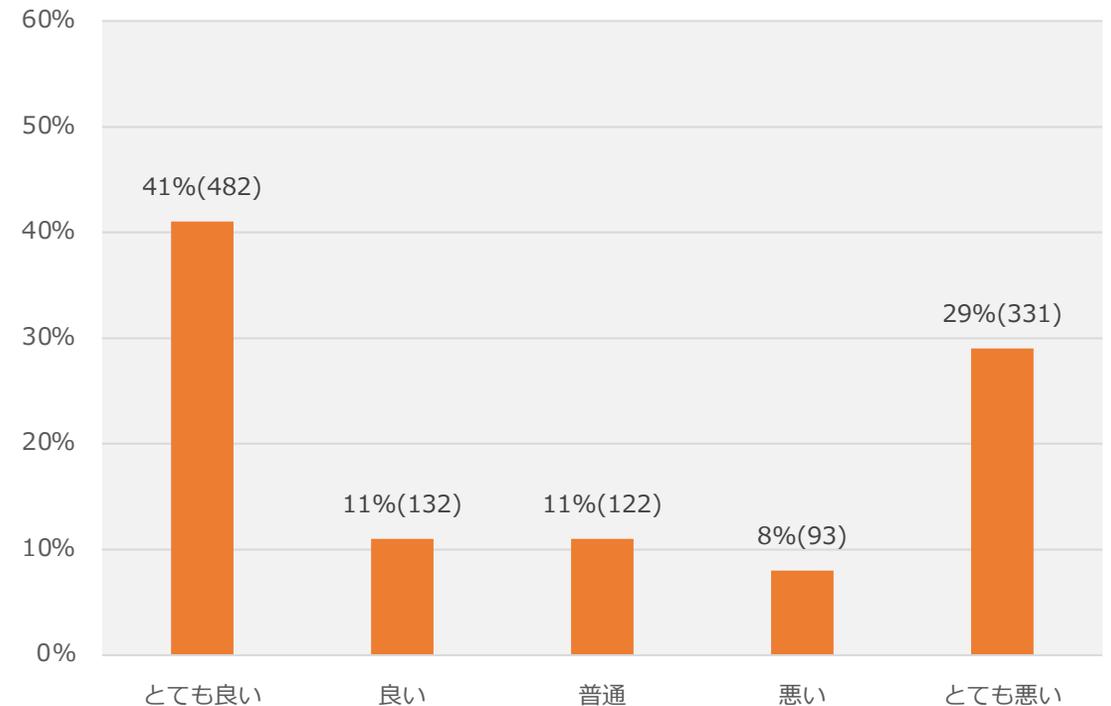
【取り組み結果】

保険金をご請求いただいたお客様にアンケートを実施し、1,160件の回答をいただきました。

総合評価では、「悪い、とても悪い」と評価いただいたお客様のうち、97.8%が「コロナ助け合い保険」のお客様となります。

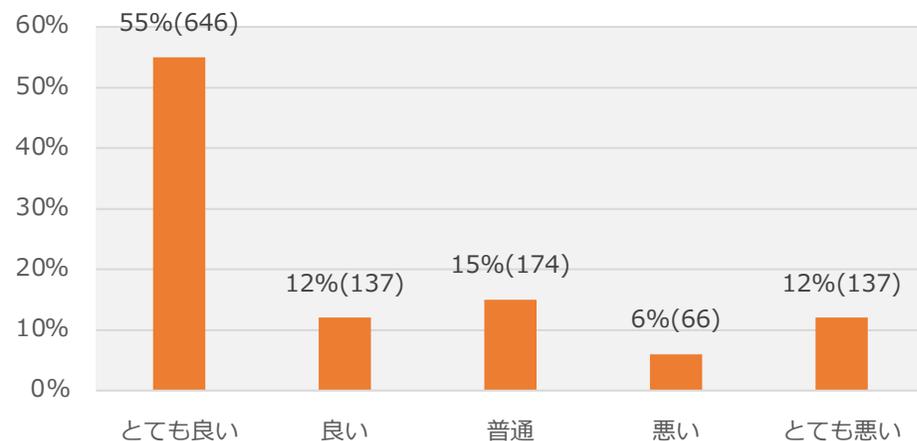
この結果は真摯に受け止め、お客様にお役に立てる保険商品の提供できるよう鋭意努力していく所存でございます。

グラフ1.総合評価

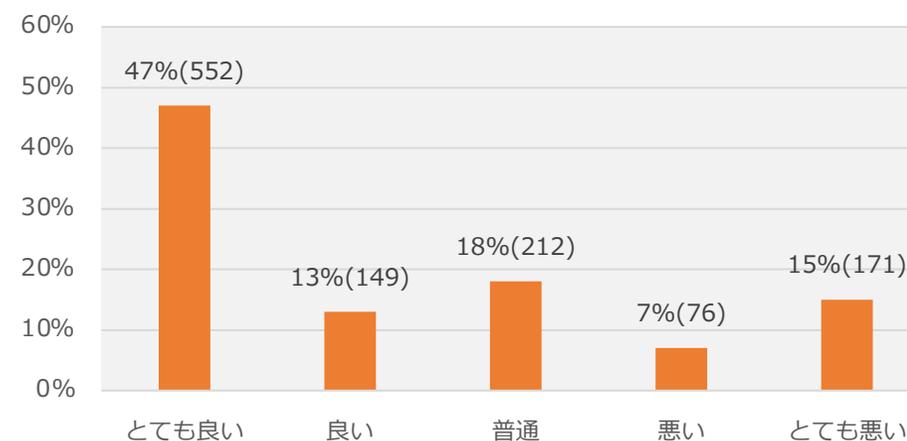


2.お客様の声を活かした業務運営

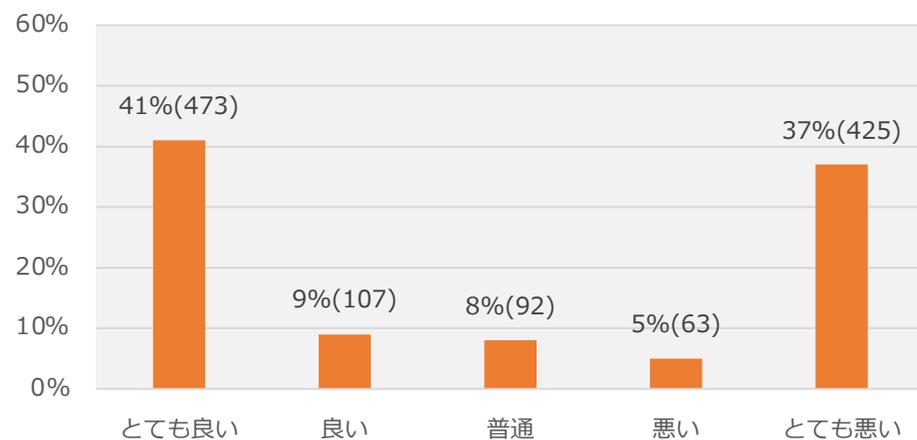
グラフ2.保険金支払いスピード



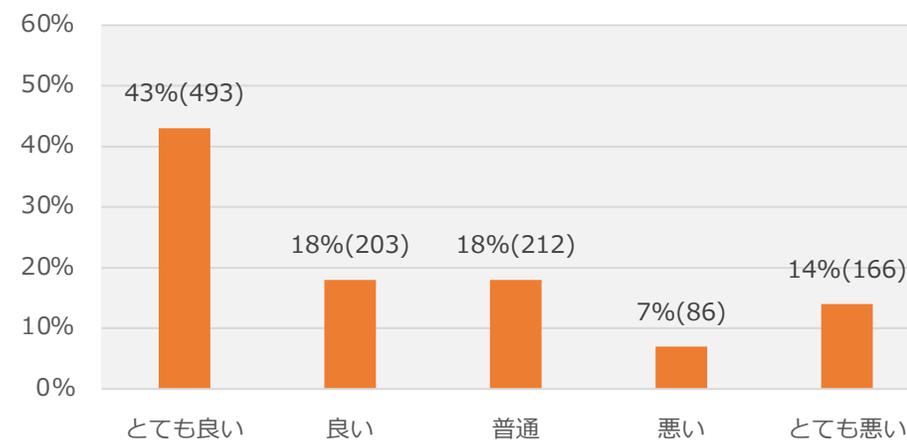
グラフ3.保険金請求時の対応



グラフ4.保障/補償内容



グラフ4.保険金請求の簡単さ



3.利益相反の管理

お客様に対していかなる場合も利益相反にならないように行動いたします。

3.1. 具体的な取り組み

体制の整備

お客様の利益を害する恐れがある取引を適切に把握・管理する体制を募集代理店とともに整備し、維持・改善を図ります。

3.利益相反の管理

3.2. 指標

必要に応じて適宜経営会議に報告し確認します。

【取り組み結果】

お客様の利益を害する恐れがある取引を適切に把握・管理する体制を維持するための活動を行い、社員全員に利益相反取引のおそれのある取引の対応方法を共有しました。

結果として、当期、経営会議の報告に該当する事項はございませんでした。

4.重要情報のわかりやすい提供

お客様のいざというときにお役に立てるよう、迅速かつ適切に保険金をお支払いするように努めます。
また、お支払いする保険金に関することをわかりやすく説明し、お支払いできない場合は丁寧に説明します。

4.1. 具体的な取り組み

わかりやすい説明の徹底

お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、説明の方法等は定期的に見直し、
よりお客様にご理解いただけるように改善します。

4.重要情報のわかりやすい提供

4.2. 指標

毎月1回、ご利用ガイド等に更新箇所がないか定期的に確認します。

【取り組み結果】

2022年度はコロナ助け合い保険で多くのお客様へご迷惑をおかけすることとなりました。

指標として設けた月に一度だけでなく、お客様からのお問い合わせ内容を毎週分析し、必要に応じて随時更新を行いました。

結果、ご利用ガイドのFAQは約85%を更新しわかりやすさの提供に努めました。

5.テクノロジーによるお客様へのふさわしいサービス提供

複雑な手続きはテクノロジーを用いて簡易化し、重要な情報も透明性高くわかりやすくお客様へ提供します。

5.1. 具体的な取り組み

お客様の声を起点にした業務改善

1.定期的なユーザーインタビューやアンケート等の実施によりお客様から寄せられる声を集め、手続きの手順や情報の掲載内容について改善を起案し、改善します。

2.テクノロジーによる保険商品の提供と改善への取り組み

最新のテクノロジーを研究し、お客様にとって価値のある保険商品の開発研究に努めて参ります。

5.テクノロジーによるお客様へのふさわしいサービス提供

5.2. 指標

1年に1回、お客様の声を起点に改善した内容及びテクノロジーを用いた取り組み内容をホームページ上で公表します。

【取り組み結果】

1.お問い合わせが多かった次の3点について改善しました。

1-1.請求方法の改善

画面の上下に配置されていた2つ配置されていたため、必要項目を入力する前に「請求する」ボタンが押せないというお問い合わせが多数ありました。

「請求する」ボタンのうち上部のボタンを廃止し、必要項目の入力してから、「請求する」ボタンを押すまでの導線を改善しました。



図1-1.請求方法の改善

5.テクノロジーによるお客様へのふさわしいサービス提供

【取り組み結果（続き）】

1-2.クレジットカードの変更・削除の注意書き
マイページに注意書きを記載して、
どこで手続きができるかわかりやすくしました。

1-3.SMSの導入
SMSでの通知やご連絡の範囲を拡大しました。

例)

- ・メールを読んでないと思われるお客様へのご連絡
- ・お支払いエラーのお客様への注意喚起

2.新たな保険商品開発

2022年度はあらたな保険商品の開発には至りませんでした。

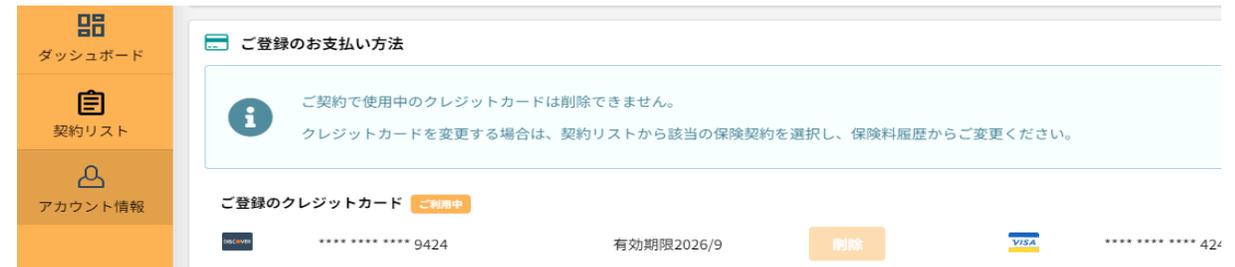


図1-2.マイページの注意書き

6.運営方針の浸透

本方針が順守できているか役職員一同が定期的に設定した指標を確認します。

6.1. 具体的な取り組み

社内への方針浸透の徹底

設定した指標は定期的に全社で共有し、会社全体で改善、向上に努めるように意識付けを行っています。

6.運営方針の浸透

6.2. 指標

1年に2回、経営会議で本方針の浸透状況を共有し、必要に応じて浸透する場を設けること検討し実施します。

【取り組み結果】

2022年度は規定通り、役員で各指標の進捗を確認いたしました。

7.金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係は以下の表1.の通りとなります。

表1.

原則	対応する当社の方針
原則1	方針1
原則2	方針2
原則3	方針3
原則4	対象外※
原則5	方針4※
原則6	方針5※
原則7	方針6

※ 原則 4、原則 5 (注2)(注4)、原則 6 の (注 1) ~ (注 4) は、当社取引形態上、該当しないもしくは該当する商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としておりません。