

令和元年 11 月 11 日
プラス少額短期保険株式会社

「お客様本位の業務運営に関する取組状況と定量指標（KPI）の設定について」

平成 29 年 10 月に公表した「お客様本位の業務運営に関する基本方針及びその取組み」について、取組状況の公表並びに取組状況を確認する指標（KPI）の設定につきまして、次の通り公表いたします。

1.お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様にとっての最善の利益とは、「お客様のニーズに合った保険商品を提供し、的確な保全管理を行い、迅速・確実な支払いを行う」ことだと考えています。

支払いを確実にを行うことに関し、お客様がご高齢で請求手続きができなくなってしまうなど請求漏れがないようにすることへの対応として、死亡保険を除く全商品に対し指定代理請求人の加入時登録を勧奨しております。

その取組みに対する進捗状況を定量的に把握するための指標（KPI）を以下の通り設定しましたので公表いたします。

【取組状況を確認する指標（KPI）】

①付保対象契約における指定代理請求人の登録契約設定率

尚、2019 年 11 月 11 日現在の保有契約ベースでの実績は、**97.2%**です。

2.顧客にふさわしいサービスの提供

当社はお客様ニーズに沿った形で商品開発を進めておりますが、令和元年 11 月には従来の保険金建てに加え保険料建ての保険金額が選べる 2 商品を販売しました。一つは「親孝行保険 介護一時金保険」もう一つは「介護死亡保険」です。

保険料建て商品が選択できることに加え、更に前者は、遠方にいる御両親に代わりお子様による代理告知が可能な商品設計とし、一時金額も最大 80 万円までに拡大するなどお客様の選択肢を広げた商品となっております。

私たちは、これからもお客様の最善の利益の追求するために「お客様本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みを、役職員全員で推進してまいります。

以上