

2022年6月

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2021 年度取組状況

第一スマート少額短期保険株式会社

はじめに

- 第一スマート少額短期保険株式会社（代表取締役社長：高橋 聡）は、『お客さま第一の業務運営方針』に基づいた2021年度取組状況について取りまとめましたので、お知らせいたします。
- 当社は、お客さまから更にご支持を頂ける少額短期保険会社として進化し続けることを目的に、「『お客さま第一の業務運営方針』に基づく 具体的取組み」の進捗状況を「見える化」し、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、取組みの品質の向上、スピードを加速させるべく、当社の取組みを積極的に公表いたします。

「あなたらしく」をスマートに！

第一スマートほけん

第一スマート少額短期保険株式会社

方針 1 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況【原則 2 に対応】

◆コロナminiサポほけん（正式名称：特定感染症保険）2021年4月9日より取扱開始

- 当社は、第一生命グループの一員として「あなたらしくをスマートに！」をミッションに掲げ、多様化するニーズに合わせた保険商品を柔軟かつ迅速に提供し、「あなたらしい」ライフスタイルを応援しています。
- こうしたなか、新型コロナウイルスをはじめとした感染症疾患に対する不安への経済的な備え、例えばPCR検査陽性による医療機関等への入院、ホテル療養等への経済的備えを確保する目的で、第1弾商品として2021年4月9日「コロナminiサポほけん」の販売を開始しました。
- お客さまが必要とする分だけのシンプルな保障を、簡単・スピーディーに提供し、お申込みから給付金のお受け取りまで、すべてのお手続きがスマホで完了することが可能で、電子マネーでの給付金のお受け取りなど、今後さらなる利便性の向上を図っていきます。

<給付金のお支払>

- 2021年度の給付金のお支払件数は4,833件となり、多くのお客さまに給付金をお受け取りいただきました。
- 新型コロナウイルス感染症を原因とする給付金のご請求は、お客さまのお手続きのご負担を軽減するため、国や自治体の対応に併せて、感染証明書等の必要書類について柔軟かつ迅速な対応を行ってきました。

<ダイナミックプライシングの実現>

- 新型コロナウイルスの感染状況に応じて、毎月1回適切な保険料をご案内しています。

項目	2021年度実績
保有契約数	180,142件
給付金支払件数	4,833件

(注)給付金支払件数は処理日ベース

方針 1 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況【原則 2 に対応】

◆お客さまの声から改善した事例

- 当社および第一生命は、ミレニア世代や Z 世代といわれる未来を担う若者たちが、安心して一歩踏みだすことを応援したい、をコンセプトに「デジホ」商品ブランドを展開しています。自分らしさを大切に、必要な時に、必要な分だけといった若者の価値観に寄り添い、お客さまと「デジホ」との心地よく無理のない関係を続けることを目指し実践しています。
- 「デジホ」は多様化するニーズに合わせた商品・サービスを迅速かつ柔軟にご提供するため、お客さまの声を踏まえた改善（お手続き導線の改善、お支払対象ケースのご案内表示の改善）等を今後も引き続き実施してまいります。

お客さまの声	2021年度改善事例
契約を更新しない時は、どこから手続きをすれば良いか分からなかった (40代男性 2021年8月 コロナminiサポ保険に加入)	マイページ上の「更新関連手続き」ボタン名称を「更新拒否／更新拒否取消」に変更する改善を実施致しました (2021年8月)
コロナに罹った場合、請求時に必要な書類を明確に案内してほしかった (30代男性 2022年2月 コロナminiサポ保険に加入)	請求手続き時、新型コロナウイルスに感染した場合の必要書類がわかるよう画面上のご案内表示を変更する改善を実施致しました (2022年2月)

3. お客さまよりいただいた代表的な声
いただいた 2,616 件のフリーコメントのうち、代表的な声を紹介致します。



医療現場で働いています。今回の画期的な保険商品に感謝。
職場のみんなに勧めています。ありがとう。
(50代女性 2021年5月 コロナminiサポ保険に加入)

コロナにかかって給付金をいただき、保険がとても大事ということが理解できました。後遺症の医療費が割と高かったので、助かりました。
(20代男性 2021年8月 コロナminiサポ保険に加入)





簡潔、手軽、わかりやすい、保障も価格も重たすぎずちょうどいい。
(30代男性 2021年9月 所得保障保険に加入)

便利で若者にはおすすめできるかもしれないですが、スマホに慣れてない人は大変かも。聞きたい事があっても問い合わせがメールだけなので少し不安。
(30代女性 2021年8月 コロナminiサポ保険に加入)



「ホデジホデジホデジホデジホデジ」

方針 2 「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」の取組状況【原則 6 に対応】

◆“新しい保険のカたち”の探求－商品ラインアップ－

1. 新型コロナウイルス感染症への経済的不安に備えた商品提供

- Withコロナ時代をむかえ不安を抱える多くの方々に少しでも安心をお届けしたい！との思いから、コロナminiサポほけん（正式名称：特定感染症保険）を開発し、2021年4月より提供を開始しました。
- 共通の価値観や生活様式を持つ人々が集まるコミュニティを運営するビジネスパートナーを通じて「デジホ」を提供し、スマホ完結、シンプル、かんたんをキーワードに手続きのハードルを下げることで、よりユーザーに近い存在になれるようチャレンジしています。

コロナminiサポほけん
当社プレスリリース

ダイナミックプライシング

男女・全世代同一保険料

アフィニティを介しての提供

2. 医療従事者を応援する共同プロジェクト（保険を寄付する新たな仕組み）

- 2021年5月、医療の最前線で新型コロナウイルス感染症と対峙する医療従事者の方々に応援する「エッセンシャルワーカー応援ほけん」共同プロジェクトをミュージックセキュリティ株式会社と開始しました。
- 同プロジェクトを通じて、2021年9月末迄に837名のお客さまから総額4,475,000円の寄付を頂きました。
- 寄付金を活用して、新型コロナウイルス感染症と対峙する全国14の医療機関の医療従事者の皆さまへ、特定感染症保険をお届けしました。



3. 他社との協業によるオーダーメイド商品の実現

- 2022年1月、株式会社スターフライヤーとの協業により、「スターフライヤー安心ご予約保険（正式名称：航空券キャンセル費用保険）」を、当社の新商品として提供を開始しました。
- 同商品は、「安心」「シンプル」「スマホで完結」の3つの特徴を備えており、「予約変更できない航空券だと、搭乗を中止したときに発生するキャンセル費用が不安…」というお客さまニーズにお応えした商品です。本協業により、スターフライヤーをご利用のお客さまが、安心・安全にご旅行・ご搭乗いただけるよう支援することが可能となりました。



方針 3 「お客さまにとってわかりやすい情報提供」の取組状況【原則 5 に対応】

◆わかりやすくシンプルなお手続き（操作画面の作り込み）

- 保険加入時のアンケートにおいて、「今回のお申込手続きについて、迷うことや分からないことはありませんでしたか？」との質問に対し、「非常に分かりやすい」または「分かりやすい」と答えた人は、全体の73.5%と、4人中3人のお客さまから操作画面がわかりやすいとの高い評価を頂きました。
- お客さまが更新手続き（3か月単位）を失念あるいは誤認することがないように、毎月2回（前月末/当月20日）、「更新のご案内メール」を実施しています。
- お客さまの疑問にわかりやすく応えるために、「よくある質問」の項目を4つのカテゴリー毎に表示するとともに、お客さまから寄せられた声を反映し、随時項目の追加・変更を行っています。

◆お客さま視点での役立つ情報の提供

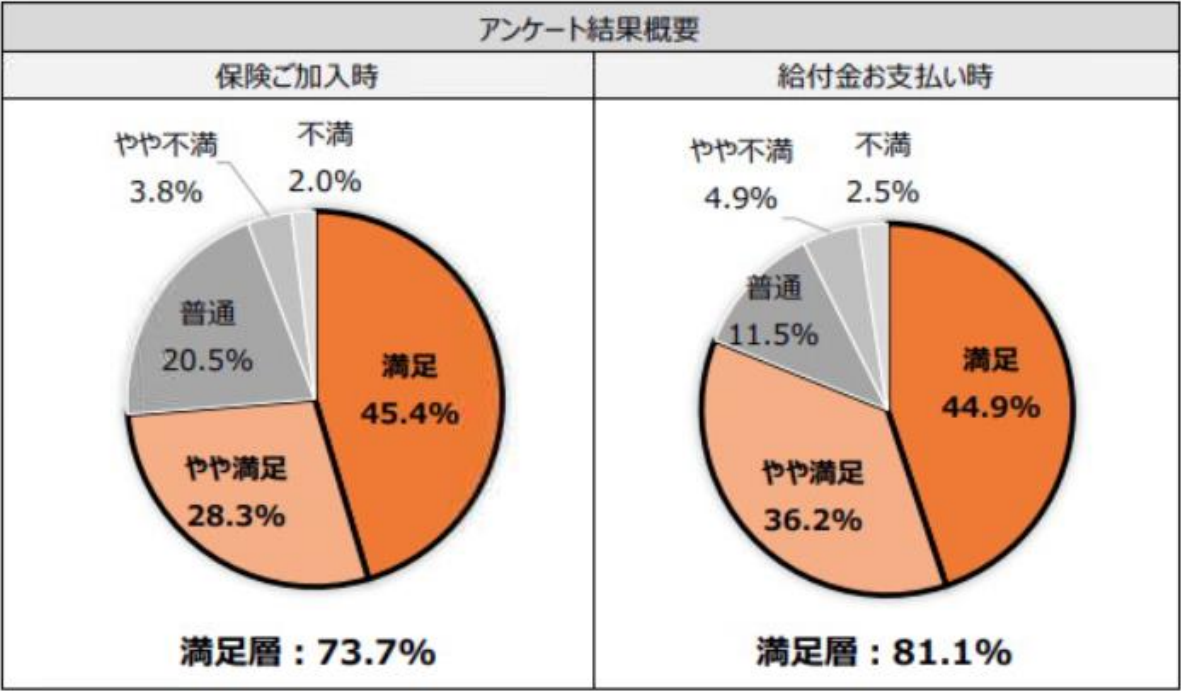
- 第一スマートにご加入頂いたお客さまには、第一生命グループへ個人情報を提供する旨の同意を頂いたうえで、貯金、おうち時間など生活に役立つ情報のメール配信を2021年9月よりスタートいたしました。多くのお客さまに閲覧いただき、お客さまの関心の高さをうかがい知ることが出来ました。
- 今後もお客さま視点で、お役立ち情報の提供を充実してまいります。



方針5 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況【原則 7 に対応】

◆お客さま第一の業務運営の定着を評価する指標【K P I】

- 当社は、「お客さま第一の業務運営方針」に基づいた各取組みの進捗が、お客さまや社会からどのように評価を受けているかを測るべく、アンケート調査を実施しています。
- 2021年度、保険ご加入時のNPSは33%（男性34%、女性32%）と高い水準となりました。
- また、2021年度のお客さま満足度は、保険加入時で73.7%、給付金お支払い時で81.1%でした。お客さま満足度調査の結果について、内容を分析の上、更なるお客さま満足度向上に向けた取組みを推進してまいります。



(注)有効回答数：3,613件

- ◇ 保険ご加入時の声
- 😊 契約時にスマホで申込完結できるのが良い。(40代男性 2021年7月 所得保障保険に加入)
 - 😊 パートタイムで働いており、仕事を休めばその分収入が減ってしまいます。そんな方は沢山いらっしゃるはずですが、ニーズに合った素晴らしい保険だと思いました。(50代女性 2021年8月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😊 3ヶ月単位で保険期間が定められているから、気軽に入りやすい。(30代女性 2022年1月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😞 保障額の変更ができなくて残念。(50代女性 2021年9月 所得保障保険に加入)
 - 😞 クレジットカードを持っていないと申し込めないのが残念です。(50代男性 2022年1月 コロナmini サボ保険に加入)
- ◇ 給付金お支払い時の声
- 😊 丁寧に対応していただき、コロナで不安な中、本当にありがとうございました！(10代男性 2021年9月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😊 自宅療養で買い物に行けず宅配などお金がかさんだので10万円は助かります☆(30代女性 2022年2月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😊 手続きがとてもスムーズで場所や時間を選ばずとても良い。(30代男性 2022年2月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😞 コロナの場合はどのような書類が必要か明確にしてくれたら分かりやすかった。(30代男性 2022年2月 コロナmini サボ保険に加入)
 - 😞 請求の状況が確認出来ず、ネットで手続きをしているのに遅いと感じた。(50代男性 2022年2月 コロナmini サボ保険に加入)

方針5 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況【原則 7 に対応】

◆従業員に対する適切な動機付けの体制整備

- 当社は、「一生涯のパートナー」をグループミッションとする第一生命グループの一員として、経営基本方針に「最大のお客さま満足の創造」「社会からの信頼確保」等を定め、社内での浸透・徹底を図っています。
- 組織の評価において、お客さまの声やコンプライアンスに係る指標等を設定しています。
- コンプライアンスに関する従業員研修を定期的・継続的に実施することにより、お客さま保護に資するコンプライアンス意識の醸成に努めています。
- 役職を問わず全従業員の業績目標設定において、「お客さま第一の業務運営」に関する項目を設定し、従業員個々の主体的な取組を促進するとともに、お客さま満足の向上に資する行動を適切に評価する体系を整備しています。

(ご参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営方針に基づく2021年度取組状況」との関係について

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま第一の業務運営方針」を当社webサイトで公表し、本方針に基づき上記「お客さま第一の業務運営に基づく2021年度取組状況」を公表いたしました。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客さま第一の業務運営方針に基づく2021年度取組状況」(注)
原則 2	方針 1「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況
原則 3	方針 4「利益相反の適切な管理」の取組状況
原則 5	方針 3「お客さまにとってわかりやすい情報提供」の取組状況
原則 6	方針 2「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」の取組状況
原則 7	方針 5「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況

注：原則 4、原則 5 (注2)(注4)および原則 6 (注1)(注2)(注4)は当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、当社「お客さま第一の業務運営方針」の対象としておりません。従って取組状況においても対象としておりません。