

2023年6月

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2022 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）は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」という）」を採択し、「お客さま第一の業務運営方針」を制定するとともに、同方針に基づいた2022年度取組状況を取り纏めましたので、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」に基づいた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

※原則との関係は「対応関係表」[\(リンク\)](#)でご確認いただけます。

なお、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」および取組状況の対象としておりません。

<取組状況 1> 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況 【方針1,方針1(1),方針1(2)】

(注)「お客さま第一の業務運営方針」を方針という (以下同じ)

◆「あなたらしい」ライフスタイルの実現に向けたサービス等の提供

- ▶ 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、2022年度は子育て支援に積極的に取り組むビジネスパートナーとともに、“子どものため”、“家族のため”と 頑張りがちな人々が、家事代行やベビーシッター等のサポートを自然に得ながら、自分らしいライフスタイル の構築に向けて「一歩ふみだす」ことへの支援をコンセプトに、ミレニウム世代向け「デジホ」新商品として、「家事代行費用保険」を2022年8月に販売しました。
- ▶ 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、さらなる利便性向上に努めています。

<給付金のお支払>

- ▶ 2022年度の給付金のお支払件数は21,457件となり、特定感染症保険を中心に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では、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。

項目	2021年度実績	2022年度実績
給付金支払件数	4,833件	21,457件

(注)給付金支払件数は処理日ベース

<取組状況 2> 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況 【方針1(3)】

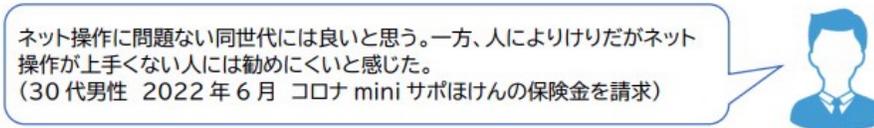
◆「お客さまの声」からの改善取組み

- 当社および第一生命は、ミレニウム世代やZ世代といわれる未来を担う若者たちが、安心して一步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、保険金請求時のお手続き案内の改善など）を今後も引き続き実施します。

お客さまの声	2022年度改善事例
<p>保険金受取口座の銀行支店を間違えました。A駅前支店をA支店へ修正してください。 (2022年5月 コロナ mini サポ保険の保険金を請求)</p>	<p>保険金受取口座の入力画面に、支店を間違えないよう注意文言を記載し、画面に表示される支店名の横に支店番号を追加し、識別しやすいよう改定しました。 (2022年5月対応)</p>
<p>9月26日以降の発症届の対象変更にともない、保険金請求の必要書類がよくわからない (2022年9月 コロナ mini サポ保険の保険金を請求)</p>	<p>保険金請求時の画面、およびFAQに発症届の対象変更後の必要書類を整理して記載しました。また書類が手元にないなどのお問い合わせに対して、手元にある書類を確認のうえお客さまごとに適切な書類を案内しました。 (2022年10月対応)</p>



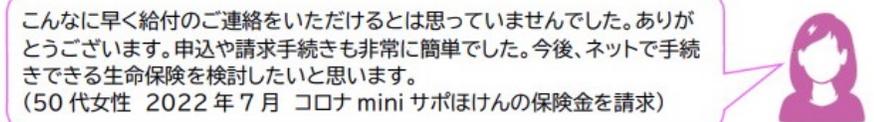
わからないことをメールで質問したら、すぐに返信がきて安心感があった。他のどの保険会社よりも保険金請求手続き、手続き完了までがスムーズで早く、やりやすかった。ありがとうございました。
(30代女性 2022年6月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)



ネット操作に問題ない同世代には良いと思う。一方、人によりけりだがネット操作が上手くない人には勧めにくいと感じた。
(30代男性 2022年6月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)



スマホのみで簡単に契約でき、問い合わせの対応も早く多くの人に勧めたいです。
(20代男性 2022年7月 所得保障保険に加入)



こんなに早く給付のご連絡をいただけるとは思っていませんでした。ありがとうございます。申込や請求手続きも非常に簡単でした。今後、ネットで手続きできる生命保険を検討したいと思います。
(50代女性 2022年7月 コロナ mini サポほけんの保険金を請求)

<取組状況 3> 「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」の取組状況【方針2,方針2(1)】

◆“新しい保険のカタチ”の探求 – 商品・サービス –

1. 子育て世代を応援する商品の提供（2022年8月～）

- ▶ 「コロナ禍や地域・社会とのつながりの希薄化からの影響により、孤独を感じながら子育てをしている方のお役に立ちたい、少しでも楽しく子育てができる世の中にしたい。」という思いから、手ごろな保険料（月500円）で、病気やケガによる入院等の際に利用した家事代行サービス等の利用代金を所定の範囲内で補填する商品「家事代行費用保険」を、2022年8月から提供開始しました。
- ▶ 販売後、保険金をお受け取りいただく事例も発生しており、本商品の販売を通じてお客さまのお役に立つことができました。

2. 保険金の電子マネー払いの取り扱い開始（2022年8月～）

- ▶ お客さまのライフシーンにおいて、電子マネー等のキャッシュレス決済の浸透が一層加速している中、2022年8月より、当社ではすべての商品において、保険金のお受け取り方法として、従来の銀行口座だけでなく、各種電子マネー*1での受け取りを可能とするサービスを導入いたしました。
- ▶ これにより、当社での請求内容確認完了から指定口座への着金まで数営業日要していた保険金のお受け取りが、各種電子マネーをご選択された場合、当社確認完了と同時に、指定の電子マネーあてチャージが完了する「新たな給付体験」の提供を実現することができました。



*1：選択可能な電子マネーについては、https://dsmart-ins.com/release/20220808_kajidaiko.pdf を参照

<取組状況 4> 「お客さまにとって分かりやすい情報提供」の取組状況【方針3,方針3(1),方針3(2)】

◆分かりやすくシンプルなお手続きと分かりやすい情報提供

- 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66.7%と、3人中2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。
- 家事代行費用保険の申込画面において、保険金を支払うにあたっての留意点等の重要情報や不利益となる情報を画面上に明記するとともに、重要事項説明書やFAQに記載し、お客さまに理解いただけるよう努めております。
- 特定感染症保険について、更新時に保険料が変動することから、お客さまに更新手続きについて理解いただけるよう、保険期間満了日前に2回、「更新のご案内メール」を実施し、さらに、メールの確認ができないお客さまを想定し、SMS等、メール以外の連絡手段も活用して複数回情報提供を実施しました。
- お客さまの疑問に分かりやすく応えるために、「よくある質問」を定期的に見直し、QAの追加やアップデートを行っています。

◆お客さま視点での役立つ情報の提供

- 当社の商品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、第一生命のオウンドメディアである“ミラシル”（*1）に掲載のおすすめ記事や各種イベントの案内など生活に役立つ情報のメールを配信し、多くのお客さまに閲覧いただくことができました。
- 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。

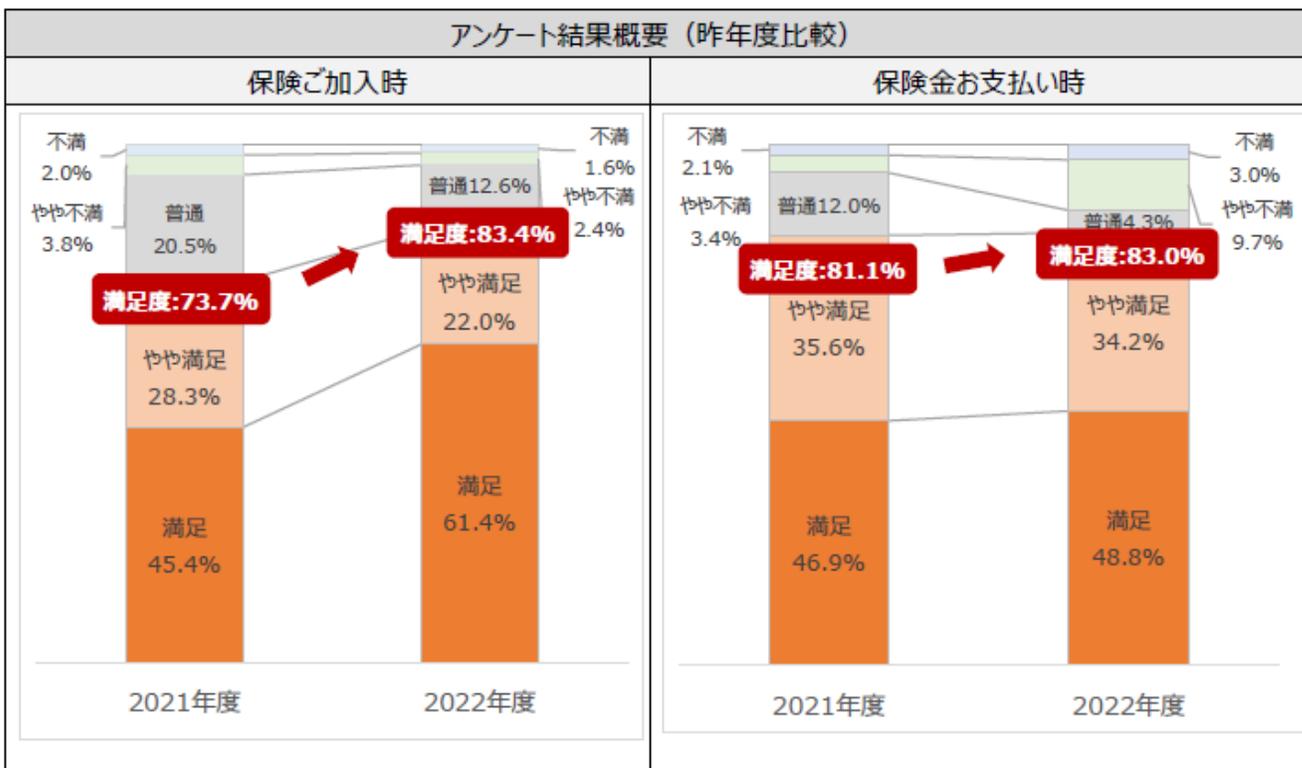
*1：ミラシルHP <https://mirashiru.dai-ichi-life.co.jp/>



<取組状況 6> 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況 【方針5】

◆お客さま第一の業務運営の定着を評価する指標【KPI】

- ▶ 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。
- ▶ 2022年度のデジホ全体のお客さま満足度は、保険加入時で83.4%（前年差+9.7%）、給付金お支払い時で83.0%（前年差+1.9%）と昨年度より向上いたしました。今後も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。



◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 フリーランスにとって、この保険サービスは魅力的であり、働く支えとなるので、是非知ってもらいたい。
(30代女性 2022年9月 所得保障保険の保険金を請求)
- 😊 保険金があることで有給休暇を使わずに収入の補填ができたのでとても助かりました。
(50代女性 2022年8月 コロナ mini サボほけんの保険金を請求)
- 😊 医療従事者として勤務する中で感染症の感染は避けられないと思っていたので、今回実際に感染し保険に入っていて良かったと感じました。
(20代男性 2022年8月 コロナ mini サボほけんの保険金を請求)
- 😞 何かわからない事があった時に対応してくれる電話サポートがあれば良かった。
(40代男性 2022年5月 コロナ mini サボほけんの保険金を請求)
- 😞 請求から給付金確定までの速さはとてもよいが、掛金の幅が大きすぎて安定しない。
(40代男性 2022年5月 コロナ mini サボほけんの保険金を請求)

◇ その他の声

- 😊 電子マネーで保険金が振り込まれたのですが、わざわざATMに行ってお金を引き出さず、振り込まれたその場でスマホの電子マネーを使って買い物ができるなんて、とても便利だと思いました。
(40代男性 2022年8月 コロナ mini サボほけんの保険金を請求)
- 😞 今回9月に更新なのですが、保険料がこんなに高くなるなんて知らなかった。
(30代男性 2022年9月 コロナ mini サボほけんの更新保険料に関する声)
- 😞 私が加入している保険は11月末で満了となり、次回は契約更新できないと通知がありました。一年以上契約更新を続けてきましたので、非常に残念です。
(20代男性 2022年11月 コロナ mini サボほけんの更新停止に関する声)

(注)有効回答数：4,703件

<取組状況 7> 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況【方針1(2),方針2(2),方針5】

◆お客さま第一の業務運営方針の定着に向けた取組み

- 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、お客さま第一の業務運営について社内での浸透・徹底を図っています。
- 経営層が全従業員に対して当社ミッションである「あなたらしくをスマートに！」について、価値観の共有化を図るとともに、高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むことができる企業風土の醸成と文化の定着に取り組んでいます。
- 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。
- 新商品・サービス開発時には、内部統制委員会や社内定例会議において商品・サービスの内容を説明・共有するなど、従業員、代理店等の教育・支援を行っております。
- 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。