

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組みについて

— 2020年度の取組状況 —

当社は、当社が定める「MISSION」「VISION」「VALUE」のもと、常に「お客さま基点」の考えに立った業務運営を行っており、「世界一お客さま想いの会社」となるため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、取り組んでいます。

以下のとおり当社の主な取組みをお知らせします。

今後も年度ごとに取組状況を総括・検証のうえ、当社オフィシャルWebサイトで公表してまいります。

■方針1 お客さまに対するF I Sの想い

■方針2 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

■方針3 お客さまに寄り添った事故処理対応を実践します。

■方針4 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します。

■方針5 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします。

■方針6 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。

■方針7 BP（ビジネスパートナー）店が行う業務の品質向上に取り組めます。

■方針8 お客さまに分かりやすく使いやすい帳票、システムを提供します。

■方針9 社員一人ひとりが「すべてはお客さま基点で」という価値観を持って行動します。

＜本件に関するご照会先＞

【ご照会先】株式会社 F I S / フレックス少額短期保険

経営企画部・経営企画グループ

【電話番号】0120-77-2094（お客さま専用ダイヤル）

【営業時間】平日 10:00～16:00

※土日・祝日・年末年始はお休みとさせていただきます

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係
 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を採択し、「お客さま本位の業務運営
 に関する方針」（以下、本方針）を当社オフィシャル Web サイトで公表しております。原則と本方針の関
 係は以下のとおりです。

※原則4、原則5（注2）、

原則	対応する本方針
原則2	方針1～方針9
原則3	方針6
原則5	方針3～6、 方針8

原則	対応する本方針
原則6	方針4、方針9
原則7	方針9

原則6（注1～4）は、
 当社の取引形態上、または投資リスクの
 ある金融商品・サービスの取り扱いが
 ないため本方針の対象としておりません。

方針1. お客さまに対する F I S の想い

株式会社 F I S（以下、当社）は、当社が定める「MISSION」の中で、全役職員が
 一人ひとり一つひとつに誠実に向き合うことにより「あんしん」を生み出し、どんな
 小さな約束でも必ず守ることによりお客さまからの信頼を得、その信頼を積み重ねる
 ことで「あんしん」を育むこととしています。

さらに「VISION」では「世界でいちばん、お客さま想いの会社になろう」とし、
 お客さまのために成長していくことを約束しています。

当社は、「すべてはお客さま基点で」という価値観を全役職員で共有し、今後とも
 業務に邁進するとともに、その取組や成果を定期的を確認し、見直してまいります。

- ・当社は、商品の開発・販売・保険金のお支払いに至るすべての段階で、専門性を高め、
 常にお客さま基点の視点に立った業務運営に取り組んでいます。
- ・方針1においては、「世界でいちばんお客さま想いの会社でありたい」という想いを
 掲げています。
 その想いの実現に向け、方針2～7に基づき、具体的な取り組みを推進しています。

方針2. 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、お客さまの声を当社のさらなる
 成長と業務品質の向上を実現する重要な情報であると位置づけ、寄せられたすべての
 お客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。

■実施している主な取組

(1) 検証と共有

- ・「お客さまの声委員会」の開催（毎月1回定例開催）
 役員、本社マネージャー層による「お客さまの声委員会」において、前月受付けたすべて
 のお客さまの声について、内容、対応状況、発生原因と再発防止策などについて一件ごと
 検証を行っています。対応等に課題ありと判断した事案については、対応部署に差し戻し
 適切な対応と報告を求めています。

- ・ **リスク・コンプライアンス委員会への報告と討議**（毎月1回定例開催）
 上記論議内容については、全件リスク・コンプライアンス委員会に上程され、対応状況等の確認と討議が行われています。
- ・ **取締役会への報告**（毎月1回定例開催）
 リスク・コンプライアンス委員会における討議を経たお客さまの声については、定例取締役会に報告され、さらに論議を深めています。
- ・ **社員月次報告会における共有**（毎月1回定例開催）
 毎月月初に開催する月次報告会において、前月発生したお客さまの声について、経営企画部より全社員に共有しています。

(2) 実践と公表

お客さまの声により、当社の施策や商品・システムが改善させた事例については、当社ホームページ等で公表しています。

【お客さまの声から施策に反映させた例】

〈お客さまの声〉	〈改善あるいは新設した施策など〉
督促案内のSMSメールを見たが、返信機能もなく内容が理解できなかった。	SMSメールの1通目に「物件名」を入れ、より分かりやすい内容としました。
せっかくサンキューコールを行うのであれば、もっと早いタイミングで行うべきではないか。	契約計上を行い、その5日後にサンキューコールを行うこととしました。
申し込みキットにより契約する場合、他のプランも選択できれば良いと思う。	申し込みキットに「プラン一覧表」を同封することとしました。
保険料督促のショートメールについて、迷惑メールと間違えてしまう。	当社のホームページにショートメールを送付する際の電話番号を表示しました。
保険のWEB解約について、案内が丁寧でなく分かり辛い。	BP店よりお客さまに配布する「WEB解約チラシ」を作成しました。
BP店ポータル上の契約明細画面に保険料を表示してほしい。	「○型」⇒「○型（****円）」と表示するように変更しました。
契約者さまの入退去状況の確認にあたり、管理外の物件について、退去確認を求められても答えようがない。	BP店ポータルの退去確認欄に、「管理外」を追加し、この欄にチェックがある場合は、当該BP店に対して、退去確認を行わないこととしました。
賃貸物件の更新の関係により、保険契約の更新についてはやめることはできないのか。	自動更新の計上につきましては、従来は満期日の2週間前としていましたが、4週間前に計上することとしました。
ペーパーレス・業務効率化の観点から、WEBサイトでの保険契約申込手続きを入居者にご案内しているが、保険料の払込方法についてクレジットカード払いのみでなくコンビニ払いにも対応してほしい。	WEBでの保険契約申し込み手続きにおいて、「コンビニ払」での対応を可能としました。

方針3. お客さまに寄り添った事故処理対応を実践します。

当社は、事故に遭われたすべてのお客さまに迅速かつ丁寧な説明・対応と適切な保険金のお支払いを行い、常に「お客さまに寄り添った」事故対応を実践します。

■実施している主な取組

(1) 事故対応業務の自社完結

- ・当社は、2019年5月より、それまで業務委託方式で実施していた損害調査業務を、お客さまサービスの向上を目指し、すべて自社完結方式に移行させました。このことにより、お客さまに一層寄り添った事故処理対応が可能となりました。今後とも、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

事故受付専用ダイヤル	0120-27-2094
受付時間	24時間 365日

(2) お客さまにご安心いただける丁寧でタイムリーな説明

- ・事故に遭われたお客さまや事故のお相手の方に、十分なご理解とご納得をいただけるよう、お支払いする保険の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- ・損害調査や事実確認の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由及び当社の判断に不服がある場合の対応方法をわかりやすく説明しています。
- ・事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を管理し、お客さまに対して、事故対応の進捗に応じてタイムリーな経過の報告や確認を行っています。また、事故のお相手の方にも定期的に連絡を行い、治療状況等の経過をお伺いしています。

(3) 満足度調査の実施

- ・保険金をお支払いしたすべての被保険者様に対し、「お客さまアンケート」を実施し、お客様満足度を調査することで、業務品質の向上を図っています。

■当社 KPI 指標推移 1 (保険金支払いについて)

① 保険金請求書類が完備した日から保険金支払いまでの日数

2018年度	2019年度	2020年度
4.0日	4.7日	3.6日

② 保険金支払い後の被保険者向けアンケートによる顧客満足度

1) 電話対応について

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかといえば満足	98.0%	97.2%	96.0%
項目別評価	感じの良い対応だった	96.8%	97.2%	97.5%
	分かりやすい案内・説明だった	94.5%	97.5%	95.8%
	迅速な対応だった	97.3%	95.3%	94.4%

2) 工事・修理業者・鑑定人・調査人の対応について

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかといえば満足	93.5%	97.2%	92.0%
項目別評価	感じの良い対応だった	94.1%	97.7%	96.2%
	迅速な対応だった	88.7%	95.4%	92.2%
	納得のいく査定額・修理金額だった	90.1%	95.3%	93.8%
	修理は満足のいく仕上がりだった	91.3%	95.3%	94.6%

3) 保険金の支払いまでの時間について

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかといえば満足	96.5%	96.6%	96.4%
項目別評価	スムーズなやりとりであった	97.4%	95.5%	97.4%
	事故受付から保険金支払いまでに要した時間は理解できる範疇であった	97.2%	95.1%	96.0%

(4) 検証と共有

・部内会議と勉強会の実施（毎週1回定例実施）

損害調査部固有の問題の共有化や解決に時間を要している事案の対応策検討、さらには査定担当者の事故処理対応力の向上のため約款・法令等の勉強会を毎週行なっています。

・リスク・コンプライアンス委員会への報告と討議（毎月1回定例開催）

損害調査部により対応した前月のすべての保険金支払い事案、免責・無責、請求放棄事案、高額保険金支払い事案、高額備金事案、求償案件への対応状況、アンケートへの対応状況等については、リスク・コンプライアンス委員会に上程され、適切な処理が行われているか論議しています。

・取締役会への報告（毎月1回定例開催）

リスク・コンプライアンス委員会における論議を経た全事案や各種データについては、定例取締役会に報告され、さらに論議を深めています。

方針4. お客様ニーズに応える商品・サービスを提供します。

当社は、賃貸物件に入居されるお客様が社会環境の変化により直面される新しいリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品サービスを提供します。

■実施している主な取組

商品の改定につきましては、お客様多様なニーズにお応えし、随時機動的に行っているほか、WEBを活用した保険契約の加入や解約手続きについては、その利便性の向上に向け改善を重ねることにより、利用されるお客様の割合が大きく増加しております。

当社 KPI 指標推移 2（商品の内容について）

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかという満足	93.3%	96.7%	97.1%

方針5. 「お客様の安心と満足」を提供する責任を果たします。

当社は、「お客様の安心と満足」を実現するため、お客様の不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客様への責任を果たします。

■実施している主な取組

当社の保険にご加入いただいたお客様には、当社より「サンキューコール」を実施し、お客様の様々なお質問やご要望にお応えしています。

なお、「サンキューコール」については、実施した録音データを抽出し、コンプライアンス部がモニタリングを行い、結果を後述の「BP店制度委員会」に報告し、スクリプトなどの改善に努めるとともに、コールセンターメンバーの対応力向上を図っています。

また、サンキューコールや「お客様専用ダイヤル」にお客様から寄せられたご質問には専任担当者が丁寧にお答えするとともに、同じくお客様からの様々ご意見や情報の中から、BP店などによる不適切事案と疑われるものについては、コールセンター部門から、その都度コンプライアンス部に情報を転送する仕組みとなっており、コンプライアンス部は営業本部と連携し、事案発生後遅くとも7日以内に状況を詳細に確認し、さらに遅くとも7日以内に課題解決と該当BP店などの指導を完了することとしています。

方針6. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反の恐れがある取引を把握・管理し、適切に業務を行っています。

■実施している主な取組

- ・お客様に当社商品の紹介を行う際に、利益相反が起こらないよう、B P店が当社商品を紹介する際、適切な運営が行われるよう指導に努めています。
- ・また、B Pに対する定期的なフォローアップ点検などを実施するとともに、「サンキューコール」などの各種モニタリング調査を強化し、利益相反の適切な把握・管理に向けた取り組みを継続しております。

方針7. BP（ビジネスパートナー）店が行う業務の品質向上に取り組めます。

当社は、B P店への新設時勉強会や継続的なモニタリングを実施することを通じてB P店制度の適切な運営とお客様対応・サービスの向上に取り組めます。

■実施している主な取組

(1) B P店新設時の勉強会とモニタリング

- ・B P店の新設時に実施するすべての勉強会について、実施状況を録音し、コンプライアンス部がモニタリングの上、評価・コメントを「B P店制度管理委員会」に報告しています。モニタリングにより勉強会実施内容に不足がある場合は、後日補足を行うとともに、営業担当者のB P店指導力の向上を図っています。

(2) 新設後フォローアップ点検

- ・BP店新設後3か月経過したBP店に対して、業務の正しい理解の確認と、早期稼働促進のため、訪問によるフォローアップ点検を実施しています。

(3) 全B P店へのフォローアップ点検

- ・昨年度に引き続き、本年度についてもすべてのB P店に対し訪問による「フォローアップ点検」を実施し、活動実態の把握と適切なBP店業務運営指導により、お客様サービスの向上に向けて取り組んでいます。
- また、点検結果や各種モニタリングにより、お客様対応が不十分と思われるケースには必要に応じ、コンプライアンス部がB P店を直接訪問し状況確認と指導を行っています。

(4) 「コンプライアンスニュース」送信

- ・すべてのB P店に対し、月1回「コンプライアンスニュース」を送信し、B P店制度の適切な運営とお客様対応・サービスの向上に努めています。

(5) 「B P店制度管理委員会」(毎月1回)の運営

- ・2020年度に代表取締役を委員長とする「B P店制度管理委員会」を新設し、役員、監査役、マネージャー層、外部コンサルをメンバーとして組成しています。
- 当委員会において、B P店制度の運営、お客様サービス向上に向けた取組み状況、課題の洗い出しと分析、対応方針の決定、さらに対応状況のフォローなどについて論議しています。また、論議の内容については、上記「リスク・コンプライアンス委員会」同様、毎月定例実施される「取締役会」に報告され、さらに論議を深めています。

方針8. お客様に分かりやすく使いやすい帳票、システムを提供します。
当社は、対面のお手続きはもちろん、インターネット経由のお手続きにおいてもお客様にとって分かりやすく使いやすい帳票・システム作りに取り組み、また「お客様専用ダイヤル」の設置によりお客様のご質問・ご要望にお応えします。

当社 KPI 指標推移 3 (パンフレット・WEBサイトの分かりやすさについて)

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかという満足	93.3%	96.7%	97.1%

当社 KPI 指標推移 4 (電話応答率(コールセンターへのつながりやすさ))

		2018年度	2019年度	2020年度
総合評価	満足・どちらかという満足	91.0%	86.4%	90.6%

■実施している主な取組

当社は、通信販売型のビジネスモデルを採用しているため、お客様に分かりやすい商品内容と万が一の事故の際の幅広い補償内容を両立させた商品設計としています。

またパンフレットや申込書さらにはインターネット経由の申込の場合もわかりやすく簡単な操作により申込みいただける仕様としています。さらに、「お客様専用ダイヤル」を設置し、お客様からのご質問やご要望にお応えできる体制を整えています。

お客様専用ダイヤル	0120-77-2094
-----------	--------------

方針9. 社員一人ひとりが「すべてはお客さま起点で」という価値観を持って行動します。

当社は、「すべてはお客さま起点で」という価値観を全役員・従業員が意識して行動し、良質なお客さまサービスを提供するよう、社員教育・研修の充実に努めます。
また、組織や個人の評価においても「お客さま起点」に価値観を置くことで企業文化としての定着を図ります。

■実施している主な取組

(1) 「MISSION」「VISION」「VALUE」考動指針等の浸透

・当社の「MISSION」「VISION」「VALUE」考動指針等の浸透におけ、毎朝の朝礼において全員で唱和することとしております。

(2) 委員会・会議等の定例開催による価値観・課題の共有

「すべてはお客さま起点で」を実現するために、各種委員会・会議を通じて業務品質やサービスレベルの向上に向けて、価値観を共有するとともに課題の解決に向けた取組みについて議論を重ねています。

・取締役会（毎月開催）

経営に関する各種議案の審議と決定など

・経営会議（毎週開催）

各部門の取組状況確認と方針の決定など

・B P店制度管理委員会（毎月開催）

B P店制度のより適正な運営を目指す点検やモニタリングの現状確認とフォロー

・リスク・コンプライアンス委員会（毎月開催）

事故事案、お客さまの声、反社への対応等の現状確認とフォロー

・お客さまの声委員会（毎月開催）

お客さまの声の対応状況や原因の確認と改善策等の検証

・管理体制向上プロジェクト（毎月開催）

社外検査による指摘事項や自主点検による課題点の改善状況確認と方針決定

(3) 社員への研修・教育と評価

・全社員向けの研修につきましては、毎月1回「コンプライアンス研修」、毎週1回新人に対する約款研修をコンプライアンス部主管で実施しているほか、各部門において商品・サービスやシステム研修を実施し、確認テストなども行い社員のお客さま対応力の向上を図っています。

さらに外部の講師を招聘し、営業力やお客さま対応力の向上を企図した研修会も定例実施しています。

・上記各取組を通し、その年のM V P社員を取締役ににおいて選出し表彰しています。