

2017年 6月 9日

少額短期保険ハウスガード 「お客さま本位の業務運営」を実現するための取組方針 **業界初！「お客さまファースト宣言」を策定・公表**

大東建託グループの大東建託パートナーズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:佐藤功次)の100%出資子会社である、少額短期保険ハウスガード株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:加科真)は、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を受け、2017年6月9日に「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた同社の考え方や取組方針を表明する「お客さまファースト宣言」を策定し、公表しましたのでお知らせします。なお、不動産系少額短期保険業界からの策定・公表は、初となります。今後は、お客さまファーストの取り組みについて、定期的な検証・見直しを継続していきます。

＜ハウスガードについて <http://www.hg-ssi.com/>>

顧客本位の業務運営に関する原則とは

2017年3月30日に金融庁より公表された、すべての金融事業者が採択することが期待される7つの原則です。金融事業者は、この原則に従った業務運営を行うことが期待されており、その趣旨・精神を自ら咀嚼した上で、それを実践していくためにはどのような行動をとるべきかを適切に判断していく、自主的な取り組みが求められています。本原則を採択する場合、明確な方針を策定・公表した上で、当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表するとともに、当該方針を定期的に見直すことが求められています。取組方針を公表した金融事業者リストは、金融庁のウェブサイトで公表されます。

●金融庁ウェブサイト 金融庁報道発表資料「顧客本位の業務運営に関する原則の確定について」

<http://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1.html>

■「お客さまファースト宣言」策定の背景

同社は、「少額短期保険事業を通じ、お客様に確かな安心をご提供し、皆さまから常に信頼され、社会に貢献する企業を目指す」ことを掲げ、2014年12月に営業を開始し、既に10万人規模のお客さまにご利用いただいています。

そして、2017年3月30日に金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を受け、お客さま本位の業務運営の実現に高い価値観を置き、本原則を採用することとしました。この原則を踏まえ、目指す企業像の実現に向けた取組を一層推進するため、「お客さまファースト宣言」を策定しました。

■「お客さまファースト宣言」の趣旨

同社は、迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションを通じ、お客さまに安心と満足を提供できる会社でありたいと考えています。この実現に向けた同社の取組を広く理解いただくために「お客さまファースト宣言」を公表しました。この宣言は、実行性があり、具体的取り組みが想定できるものとし、策定以降は検証と見直しを継続していきます。

(参考)ハウスガード取り扱い商品



■新リバップガード

賃貸住宅入居者様の住まいと暮らしをしっかりと守ります。



■オーナーズプロテクター

火災等による家賃収入の損失や入居者死亡による賃貸住宅の被害を補償します。



■オーナーズガード

〔大東物件専用〕火災等による家賃収入の損失や入居者死亡による賃貸住宅の被害を補償します。

お客さまファースト宣言

私たちは、お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行することを宣言します。

＜お客さまファーストの取組方針＞

1. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
 - 1) お客さまのご意向(ニーズ)と時代の変化に対応したお客さまに相応しい商品・サービスを、その内容・販売方法等を踏まえた適正な価格で提供します。
 - 2) お客さまの利益が害されることのないよう適切な保険募集の管理態勢を構築します。
2. お客さまへの情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
 - 1) 商品・サービスの情報をお客さまに分かりやすく提供します。
 - 2) お客さまのお申し出に迅速に対応し、またお申し出の内容を業務改善につなげます。
3. お客さまの立場に立った保険金等の支払いに取り組みます。
 - 1) 保険金等をもれなくかつ公平にお支払いします。
 - 2) 保険金等を迅速かつ簡素な手続でお支払いします。
4. お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。
 - 1) すべての人(お客さま、取引先、社員)へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組みます。
 - 2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成に努めます。
5. お客さまファーストの取組状況を確認し、公表するとともに、必要な見直しを行います。
 - 1) この方針に基づく取組状況を定期的に振り返り、公表します。
 - 2) この方針は、より良い業務運営を実現するために、定期的に必要な見直しを行います。

以上

＜本件に関するお問い合わせ＞

大東建託株式会社 経営企画室 出澤・和賀 TEL : 03-6718-9174

