

お客様本位の業務運営に関する方針に基づく取組み状況

当社は2019年に「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、お客様からの信頼に応えることが最重要との価値観に立ち、すべての業務運営に取り組んでまいりました。2024年3月までの当社の取組みについて、以下の通りご案内いたします。

方針1 お客様本位の業務運営

当社は、ZuttoRideのグループ会社として、二輪車および自転車ユーザー様向けの保険商品の提供を通じて、お客様のお役に立てる少額短期保険会社を目指しています。

その結果、当社と保険契約を締結していただいているお客様は、下表のとおり推移しています。

【保有契約件数の推移】

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
保有契約件数	40,638件	45,057件	44,073件

方針2 お客様の最善の利益の追求

当社は、既存商品の認可名「バイク車両保険」（ペットネーム：ずっとバイク車両保険、ずっと自転車盗難車両保険）、「交通事故傷害保険」（ペットネーム：サイクルライド保険）について順調に契約数を伸ばすことができました。代理店数は2023年度末191代理店から2024年度末209代理店へ増加し、バイク車両保険のレンタルバイクへの短期保険提供、年契約のバイク車両保険などより多くの代理店が保険を提供できるようになりました。

また、2023年5月にはお客様マイページを改修して、事故報告、契約内容変更申請がマイページ上で行うことができるようにしました。今後もお客様サービスの質の向上を図って参ります。

方針3 利益相反の適切な管理

当社は、2023年度に、当社の全代理店に対して、営業担当者が訪問（一部代理店はオンライン）の上、お客様の利益に反した不適切な保険募集を行わないよう、研修を実施いたしました。引き続き、お客様のご意向に沿い、お客様の利益に反しない保険募集の体制の推進に努めて参ります。

方針4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に重要な情報を分かりやすくお伝えするため、ホームページや保険契約満期のお知らせ、等の記載を平易にするよう努めています。また、2023年5月のマイページリニューアルでは、よりお客様が平易に自身の契約を確認ができ、契約内容の変更、事故報告ができるようになりました。また、今後は保険金をお支払いしたお客様の顧客満足度の指標化および事故対応サービスの向上に役立てて参ります。

方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、少額短期保険では十分なサービスが提供できないお客様に対して、当社のグループ会社より損害保険代理店として委託を受けている損害保険会社の商品を提供しています。2024年度もこれまで同様にお客様の声を反映させた商品を提供できるよう、商品開発に取り組んで参ります。

当社は、商品・サービスの内容や情報を、主に代理店を通じてお客様へ提供しています。そのため、お客様にふさわしいサービスを提供するためには、代理店のスキルアップが不可欠と考えています。2023年度は、一般社団法人日本少額短期保険協会が提供している「eラーニングシステム」を採用し、全代理店に受講・合格を促しています。次年度以降も代理店の募集スキルを向上させ、お客様にふさわしいサービスの提供を推進して参ります。

方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客様からの声を共有・分析することにより、すべての役職員がお客様本位の業務運営を正しく理解すると考えています。当社は、取締役会において半期ごとにお客様の声を共有・分析し、経営改善に活かしています。

2023年度からは、毎月開催している部門長会議内のコンプライアンス委員会で、前月のお客様の声を共有・分析する計画にしています。

引き続き、お客様本位の業務運営がすべての役職員へ適切に浸透する社風作りに努めて参ります。

【お客様の声の推移】

	2021年度	2022年度	2023年度
受付件数	2件	3件	3件

以上