

## お客様本位の業務運営に関する方針に基づく取り組み状況

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。2026年3月までの当社の取り組みについて、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おります。

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おります。

#### 【保有契約件数の推移】

	2024年3月	2025年3月	2026年3月
保有契約件数	44,073件	41,497件	37,758件

### 方針2 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズにお応えすべく、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）の提供を通じて、一人でも多くのお客様に安心をお届けするよう努めてまいりました。代理店数は2024年度末の268店から2025年度末には269店となり、お客様へ適切に商品をご案内する体制を維持しております。万が一の事故の際にもお客様の最善の利益をお守りできるよう、迅速かつ丁寧なサービス提供を追求してまいります。

### 方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客様に提供する商品やサービスが、お客様の利益に反する恐れがないかを不断に検証し、商品の販売に際しても利益相反の可能性がある場合には当該利益相反を適切に管理し、お客様への十分な情報提供を徹底いたします。当社は、お客様のご意向に沿った保険商品を提供するため2025年度に代理店訪問研修、オンライン研修を繰り返し実施してまいりました。2026年度も同様の研修を実施して、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まいります。

### 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、契約者マイページ等の記載を平易な表現で作成するように留意しております。2025 年度には、契約者マイページ内に A I チャットボットを導入して、お客様の質問によりタイムリーに回答できるようになりました。今後も保険商品ごとの特性を踏まえて、お客様に重要な情報を分かりやすく提供できるよう努めてまいります。

#### 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の損害保険代理店が委託を受けている損害保険会社の商品を提供しております。2026 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まいります。

また、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おります。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おります。2023 年度から代理店訪問研修、オンライン研修に加えて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」を活用し、募集人教育を行っておりますが、今年度以降も引き続き募集人のスキルをさらに向上させ、お客様に最適なサービスを提供できるよう、同システムでの募集人の合格率 100%を目指してまいります。

#### 方針 6 役職員に対する適切な動機づけの仕組み

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おります。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おります。

また、毎月開催しているコンプライアンス委員会で前月のお客様の声を共有しております。社員教育の面では、お客様の最善の利益を追求する意識および実務能力の向上を目的とした継続的な研修を実施しており、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まいります。

##### 【お客様の声の推移】

	2023 年度	2024 年度	2025 年度
受付件数	3 件	8 件	5 件

以上