

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	<p>【お客さまへ安心と信頼の提供】 当社は、どの代理店よりも身近に寄り添う事故対応をしていると自負しています。そのために、代理店として事故対応専従者を置き、募集担当者連携して事故対応にあたり、お客さまに安心と信頼をお届けします。</p>	<p>身近に寄り添う事故対応をするためには、保険会社任せの事故対応ではなく、当社が積極的に窓口となる必要がある。現場対応等も含め、事故対応窓口割合を上げていく為には、契約者へ事故時の連絡先案内を徹底する（事故アプリ等）</p>	<p>事故対応窓口割合 （97.0%目標）</p>
2	<p>【お客さまの声を真摯に受け止める取組み】 当社は、お客さまがして欲しいことを真剣に考え、お客様が求めている要望を超えた行動を社員全員ができる状態にし、お客さまの喜びを自分の喜びにして業務遂行してまいります。</p>	<p>お客さまの声を拾うには、アンケートの返送が重要です。アンケートチラシを使っただけの依頼だけでなく、契約時にアンケート誘導する等の工夫をする。回答率に関しては四半期ごとに管理を行う。</p>	<p>お客様アンケート 回答率 （15.0%、 470件）</p>
3	<p>【お客さまの満足度追及、利益相反の適切な管理】 当社は、お客さまに最高の満足度を提供できるよう、お客さま目線でわかりやすい商品説明を行います。また、お客さまの利益が不当に害されないよう、公平な立場で最適な商品を勧めてまいります。</p>	<p>ご意向把握兼チェックシートを使い、補償漏れのない募集ができていないかどうか。安心ぐるり360度等を使い補償漏れのない他種目販売ができていないかどうか。比較推奨販売を行い、お客様の不利益にならないような保険募集ができていないかどうか。</p>	<p>お客様アンケート 契約手続きNPS （55.0ポイント）</p>
4	<p>【お客様にふさわしいサービスの提供】 当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さまのリスクに対する情報発信や事故・災害時の緊急連絡ツール、被害を防止・軽減するサービス提供を行ってまいります。</p>	<p>事故連絡アプリの提供 リスクに対する情報発信チラシを更改書類に同封 ホームページもしくはSNS・LINE等で情報発信を行う。</p>	<p>お客様への情報提供</p>
5	<p>【従業員に対する適切な教育・育成・管理】 「形のない商品」を扱う保険ビジネスにおいて、幅広いお客さまに選ばれ成長し続けるためには、人材を採用し、魅力あふれる人材に育成することが最も重要です。</p>	<p>従業員のモチベーションを維持するためには、職場環境、人事制度を整備する必要があります。また、教育・育成として日々の研修会（ロープレ等）や、専門知識取得のために資格試験を受講させる。（損害保険トータルプランナー、FP2級資格）</p>	<p>専門的知識の習得</p>
6	<p>【地域社会への貢献】 地域社会への貢献を目的として、各種ボランティア活動、地域の各種イベントへ積極的に参加します。</p>	<p>地域のボランティア活動参加 地域の各種イベント活動に参加、イベント保険の提案</p>	<p>社会貢献活動内容</p>