

## 具体的取り組み

### 1 対応記録の有無と入力内容の点検（募集人毎月数件）

最適提案ができていないか確認いたします。

#### 年度末報告

全ての募集人のお客様対応記録を毎月1回ランダムに抽出し、募集人同士で内容確認と記入方法について意見交換いたしました。当初は対応記録にお客様への提案の背景や経緯を記入していない募集人もおり、募集実態を把握することが困難でしたが、募集人同士でのチェックにより提案経緯の記入が定着してまいりました。今後は更に精査し、お客様の立場に立った業務がなされているか注意をしております。

### 2 お客様の声の収集（年間20件以上）

お客様の声を多く収集し、ご満足いただける業務・不満足を与える業務を確認し、品質向上につなげます。

#### 年度末報告

お客様からのお褒めやお叱り、苦情等について8件収集いたしました。その原因を分析し今後の品質向上に繋げる為、営業会議のなかで募集人全員で話し合いをしています。また、未然に防ぐことができたお客様からの苦情となってもおかしくない事案が起きた場合、毎日朝礼にて「ヒヤリハットグッド」事例として発表し、防止のための啓発と対策を続けています。

### 3 お客様アンケートNPS（目標65Pt）

他者推奨度は満足の度合いを測る物差しと考えます。特に募集人がいない場所でお答えいただくSMSとハガキでの回答のNPS向上を目指します。

#### 年度末報告

お客様アンケートの回答による上半期のNPSは55.9Ptとなり目標の65Ptを下回っていましたが、声掛けをして年度末には60.3Ptになりました。他者推奨度を高くお答えいただくためには、当たり前のサービスではなく期待値以上のサービスをご提供する必要があると考えており、弊社はまだまだ工夫の必要があるものと受け止め、感動を与えるサービスについて追及してまいります。

### 4 定期研修回数

年間でコンプライアンス研修12回・スキルアップのための研修を12回以上実施いたします。

#### 年度末報告

コンプライアンス研修は募集人が交代で講師を務め確認テストも募集人が作成する体制で運営を始め、ただ消化するだけの研修から身の入った研修となっています。また、新たに生命保険や事故対応・賠償責任保険など専門的な分野の研修を増やし、生命保険5回、事故対応10回、賠償責任保険3回の実施をいたしました。今後は組織としての弱点克服を意識した社員の教育・研修を進めてまいります。