

## お客様本位の業務運営

- 1 お客様に最高品質のサービスを提供し最大のご満足をいただけるよう、常にお客様本位の業務運営が行われるよう努めてまいります。

### 取組

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」を踏まえ、保険代理店としてお客様本位の業務運営を推進するため、当方針を策定・公表し、その取り組み内容を取締役会にて定期的に検証し常に改善してまいります。

- 2 お客様のご意向に沿い且つ最適な商品のご提案のために、お客様の立場に立った丁寧な相談業務を実践し、お客様の最善の利益を追求いたします。

### 取組

商品知識だけでなく周辺知識にも詳しく、ご意向の把握や最適提案のために必要となる情報を整理しご提案につなげるスキルを持った募集人の育成のために各種研修を継続して行うとともに、お客様との対応状況を記録し、その記録内容から募集状況をチェックし改善を繰り返します。

- 3 お客様への保険商品のご案内にあたり、お客様の利益となる事項だけでなく不利益を及ぼす可能性についてもご理解いただけるよう、お客様の特性に応じてわかりやすくご説明してまいります。

### 取組

重要事項説明書・契約概要・注意喚起情報の交付とともに、お客様の保険商品に関する知識・年齢やご家族構成・資産状況等を把握したうえで、明確で平易な表現で情報提供を行い、理解が不十分と思われる場合は繰り返しご説明しご理解いただくよう努めます。

- 4 お客様とのご契約からご契約の保全、保険金・給付金のお支払いまで、常に公正かつ誠実にお客様のご要望に寄り添った行動をしております。

### 取組

高い専門性とコンプライアンスマインド、そして責任感と信頼に足る人間性を併せ持った社員の育成と社内文化の醸成のために、研修・会議・資格取得・個人面談等をPDCAサイクルをもって実践いたします。

## 具体的取り組み（2023年度 KPI目標）

- 1 対応記録の有無と入力内容の点検（全募集人4か月毎）  
最適提案ができているか確認いたします。
- 2 募集人の「募集」「事故対応」の社内ロールプレイングを実施。正確で分かりやすいご説明、お客様の立場にたったご対応ができるように、実践的な研修で改善を図ります。  
正確で分かりやすいご説明、お客様の立場にたったご対応ができるように、実践的な研修で改善を図ります。
- 3 ヒヤリ・ハット・グッド事案、お客様アンケートのコメントを起点とした業務品質改善に取り組みます。  
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で回答いただき、お客様の気持ちがわかるよう取り組みます。
- 4 定期研修回数  
年間でコンプライアンス研修4回・スキルアップのための研修を6回以上実施いたします。

## 具体的取り組み（2022年度 KPI結果）

### 対応記録の有無と入力内容の点検（全募集人4か月毎）

最適提案ができているか確認いたします。また、社員間の情報共有のためのツールとして使用し、担当者不在でも上質なお客様サービスを提供できる体制を構築します。

#### 年度末報告

定例会議の中で点検実施。6/11、10/8の2回は全社員で相互チェック、2/11は総括点検

毎月3名の募集人の「募集」「事故対応」の社内ロールプレイングを実施。録画した映像を全募集人が視聴し、良い点・悪い点を確認。

全社員が正確で分かりやすいご説明、お客様の立場にたったご対応ができるように、実践的な研修で改善を図ります。

#### 年度末報告

ISO会議内での評価講評実施 4/9（3名）、5/21（3名）、6/25（3名）、7/23（3名）8月以降はコロナ感染症対応等により中止しました。

改善取組事（毎月1件・年間12件以上収集）ヒヤリ・ハット・グッド事案（毎朝全員発表）お客様アンケートのコメント（毎月1回全員で共有）を起点とした業務品質改善に取り組みます。

お客様の声について全社員で原因分析と今後の取組について検討し実践します。またヒヤリハットグッド事案の中でも重大な因子たあるものはお客様の声と同じく全員で共有してまいります。

#### 年度末報告

ヒヤリハットグッドの事例を会議内で共有（全33件）、アンケート回収172（内コメント入りは105件）、お客様の声収集（10件）、改善共有は会議内で取り上げ共有（4/9、5/21、6/11、7/9、9/10、10/22）

### 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12回実施「4/9、5/21、6/11、7/9、8/20、9/10、10/8、11/12、1/14、2/18、3/11」スキルアップ研修4回実施「4/20、6/9（営業商品研修）、7/6（自動車SC研修）、11/16（成功事例研究）」