

お客さま本位の業務運営方針

有限会社 安田保険プランナー

【経営理念】

お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。

【方針1】

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、不満足を解消し社会に貢献します。お客さまの「安心・安全・健康」な暮らしを支え、お役に立てることは、何かを常に考えてまいります。全職員一人ひとりが保険に携わるプロとしての自覚を持って、丁寧に対応いたします。また、お客さまを取り巻きリスクを常に考え、最適な補償内容をご提案します。

【具体的な取組】

- ・お客さまの声に真摯に耳を傾け、行動する事に努めます。
- ・お客さまからのご不満の背景や原因の分析を行ったあと、社内研修・情報交換を行い、業務品質向上を図ります。
- ・お客さまのライフプランに基づき、最適な商品とサービスを提案します。
- ・契約の経緯、結果、情報を対応記録としての残し、自社の安定した顧客基盤づくりをします。
- ・お客さま対応記録履歴は管理者による全件チェックを週1回実施します。

【KPI】

お客さまアンケート率、携帯番号入力率、早期更改率、代車付帯率

【方針2】

当社は、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫します。またお客さまに不利益が生じないように、幅広く知識を習得します。

【具体的な取組】

- ・業務知識の向上を図るために、年間を通じた教育研修計画を策定しコンプライアンス研修・品質向上会議、募集人研修を、毎月実施し、理解度を確保するために習熟度テストを実施します。欠席者には必ず補講を行います。
- ・全体会議は月2回、営業会議は週1回開催し、共有して取り組みます。
- ・お客さま対応手順書を作成し、お客さま対応の標準化を図ります。
- ・お客さまのご意向に沿った補償内容になっているか、チェックシートで確認しながら契約します。また適切な募集がされているか、管理者によるお客さま対応記録を全件チェックし、検証を行います。
- ・ご高齢のお客さまには、わかりやすい言葉を用い、提案書は拡大コピーと色付けで、見やすく作ってから、ご説明します。ご家族様とも連絡がとれるようにし、同席できないときは、契約前後に内容をご報告しご家族様にも安心を提供します。

【KPI】

お客さまアンケート率

【方針3】

当社は、心を込めたサービスを提供するためにお客さまの視点に立った保険金のお支払い、不安解消ができるように努めます。

【具体的な取組】

- ・余裕のあるお手続きをして、早く証券をお手元に届け安心を提供します。
- ・ご契約手続き時以外でも、お客さまとお会いし、お客さまにとって重要な情報や有益と思われる情報の提供に努めます。
- ・季節の変わり目や自然災害が発生した時は、該当契約者に勧奨ハガキを郵送します。
- ・事故に遭われたときは、進捗、お支払いする保険金の金額、内訳については随時お客さまに報告し、安心していただくよう努めます。社内では、保険金が速やか支払われるよう、事故の進捗を週1回全職員で共有し、早期解決に向け、社内でアドバイスしたり、保険金サービス課に相談して進めます。
- ・万が一の事故の際には安心して修理に入庫頂けるよう、最適な提案をします。

【KPI】

早期更改率、代車付帯率、携帯番号入力率

【方針4】

社会貢献や時代の変化に対応し、お客様に選ばれる会社・人材作りに努めます。お客さまの声、社会の変化を真摯に受け止め、常に誠実さを心がけ、スピード感をもって、最高品質の安心とサービスを提供します。

【具体的な取組】

- ・現状分析、課題抽出を行い、当社の「強み」「弱み」の検証を四半期に一度、検証し課題に取り組みます。
- ・従業員一人ひとり目標を持ち、目標達成のために、研修計画書を作成、実施いたします。また四半期ごとに個人面談と目標の進捗確認をしモチベーションの維持を高めます。
- ・保険商品以外にも幅広い観点からアドバイスができるよう、周辺知識の資格取得を積極的に研修します。
- ・ISO9001(品質マネジメントシステム)の認証を取得しており、認証維持のための取組を通じて、業務品質が安定的に向上する社内体制の確立に努めます。
- ・秋田県SDGsに登録し、社会課題の解決に貢献します。

上記について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPI*を設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位で当社Webサイトなどで公表いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行ってまいります。 <Key Performance Indicator 重要業績評価指標>

【KPI】

評価項目と取組状況	2019年度実績	2020年度年目標 /2020年度実績	2021年度年目標 /2021年度実績	2022年度年目標 /2022年度実績	2023年度年目標 /2023年度実績
お客様のご意見、ご要望等の収集に努め現状を把握しお客様満足に努めています。 (お客さまの声アンケート/NPS)	82.5pt	50pt/78.2pt	84pt/74.3pt	84pt/71.7pt	84pt
(お客さまの声アンケート/回答率)	33.7%	20%/28.3%	30%/30.3%	32%/20.7%	30%
(お客さまの声アンケート/回収件数)	367件	100件/272件	250件/257件	300件/265件	300件
保険金請求時、担当者以外でもお客様とすみやかに連絡が取れるよう携帯番号情報を収集しています。 (自動車保険・火災保険/携帯番号入力率)	84.3%	90%/92.3%	93%/94.3%	95%/94.3%	95%
余裕のある満期手続きと早く証券をお手元に届け安心を提供しています。 (自動車保険/早期更改率)	84.8%	85%/86%	87%/88.7%	90%/84.9%	90%
万が一の事故の際には安心して修理に入庫して頂けるようにご案内しています。 (自動車保険/代車付帯率)	52.3%	55%/47%	55%/51.7%	55%/54.5%	55%

【金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係】

原則	対応する当社の方針
原則 1: 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組み状況を定期的に公表し、見直しを実施
原則 2: 顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 2、方針 3
原則 3: 利益相反の適切な管理	方針 1、方針 2
原則 5: 重要な情報の分かりやすい提供	方針 1、方針 2、方針 3
原則 6: 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 1、方針 2、方針 3、方針 4
原則 7: 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 2、方針 4

(追記)弊社では「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、原則3注、原則4およびパッケージ商品・サービスなどを対象とした注(原則5・注2、原則6注2・注3)については弊社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。

2023年6月1日