

お客さま本位の業務運営方針 2024年度

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】 原則2 お客さまの最善の利益の追求

お客さまの声に真摯に耳を傾け、最適な商品とサービスを提案します。

【具体的な取組】

お客さまから頂いたご意見やご不満は、原因の背景と分析を行ったあと、社内研修と情報交換を行い、業務品質向上を図ります。

【KPI】

アンケート率(お客さま総合満足度) 9.5pt以上 研修実施率 100%

【方針2】 原則3 利益相反の適切な管理

お客さまに不利益が生じないように、専門知識の習得に努め、高い倫理観をもって行動します。

【具体的な取組】

お客さまとの対応記録をシステム管理し、お客さまの意向の把握、確認を対応記録に残します。お客さまのご意向に沿った補償内容また適切な募集がされているか、管理者による対応記録を全件チェックし、検証を行います

【KPI】

研修実施率 100%

【方針3】 原則4 手数料等の明確化

お客さまが保険料の他に将来的に負担される可能性がある諸費用や手数料がある場合は、それについてわかりやすく説明します。

【具体的な取組】

特定保険契約(変額保険等の投資性商品)のリスクを伴う商品のご提案に際しては、商品内容に加えて、お客さまの特性、ライフプラン、投資経験等を踏まえて、メリット・デメリット、またお客さまにご負担いただく手数料がある場合等について、保険会社提供の募集資料を用いてご説明いたします。

【KPI】

研修実施率 100%

【方針4】 原則5 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまが保険契約の際、商品内容、重要な情報を正しくご理解いただけるよう創意工夫します。

【具体的な取組】

お客さまに寄り添い、わかりやすい言葉使いと提案書を作成します。
また余裕のあるお手続きとデジタルを活用することで、早期に証券をお手元に届け安心を提供します

【KPI】

28日前早期更改率 90%

【方針5】原則6 お客様にふさわしいサービスの提供

心を込めたサービスを提供するために常にお客様に寄り添い、正確で迅速な業務運営に努めるとともに、お客様との接点の多様化を目指します。

【具体的な取組】

お客様にふさわしいサービスがご提供が出来ているか、満足いただいているか、改善点はないかを把握するためアンケートで確認します。ご高齢のお客さまには、ご家族様とも連絡先を交換し、契約前後に内容をご報告し安心していただきます。

【KPI】アンケート率(お客様総合満足度) 9.5pt以上

【方針6】原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

従業員が誇りとやりがいを持てるよう、職場環境の整備や人事労務制度の充実を図ります。

【具体的な取組】

教育研修計画に基づきコンプライアンス研修・品質向上会議、募集人研修(商品・システム)を実施し、人材育成を図ります。個人面談も実施し評価と課題、要望を明確にします。

【KPI】

研修実施率 100% 個人面談回数 (年間2回)

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「お客様本位の業務運営」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>

(追記)弊社では「顧客本位の業務運営に関する原則」について、パッケージ商品・サービスなどを対象とした(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。また、金融商品の組成を行うことはございません。

* 対応関係につきましては、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表を参照ください。

2024年度取組状況

【KPI】

評価項目	2024年度目標	2024年度実績
①アンケート率(お客様総合満足度)	9.5pt以上	9.9pt
②28日前早期更改率	90%	84%
③研修実施率	100.0%	100.0%
④個人面談 年2回	実施	実施

①アンケート率(お客様総合満足度)

お客様にはアンケートの回答をお願いしたため、高い回答率となりました。そのアンケートでご回答いただいたお客様の声は、さらなるサービスと知識向上のため、分析・改善策の検証すべく品質向上会議と研修を毎月1回実施しました。その他、管理者による対応履歴を確認することで適切な募集が行えているか検証を行いました。

②28日前早期更改率

満期案内が届いたころに連絡することができました。わかりやすい言葉使いと提案書を提示し、ご理解いただくことで手続きが早期に完了できました。また余裕のあるお手続きとデジタルを活用することで、早期に証券をお手元に届け安心を提供できました。手続きの進捗確認は、週1回社内で共有できました。

③研修実施率

年初にスキルチェックを行い、課題を見出し、年間研修計画を策定し、コンプライアンス、商品、システム研修を毎月実施できました。全役職員が受講を必須とし、欠席者には補講を行うことで受講率100%を達成しました。また研修の講師を持ち回りにすることで、自己研鑽にもつながりました。

④個人面談 年2回

日々の悩みや要望を聞く貴重な機会と捉え、目標より多い年間4回実施する事ができました。職員からの要望があつた、お客様スペースのレイアウト変更と備品を新調し、モチベーションアップにつなげました。