

経営理念	保険を通じて、お客さまの幸せをお手伝い 1.お客さま満足を基本に、最適な情報・サービス・商品を提供します。 2.お客さま社員をはじめ、すべての人を大切にします。 3.お客さまへの感謝の気持ちを忘れずに、お客さまと共に歩み続けます。
------	--

当社が掲げるこの経営理念に則り、今後ともより一層、お客さまの視点に立った取組みを推進するため、本方針を策定いたしました。役職員一丸となって、具体的な行動に繋げてまいります。

方針 1	当社は、真にお客さまのお役に立てることは何かを常に考えてまいります。お客さまの期待に応えるサービスを確実に提供することを基本に、役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、お客さまの声に耳を傾け、ご意向の確認を丁寧に行います。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。PDCA サイクルにて、品質向上に向けた社内の体制づくりを進めてまいります。
取組	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまのご要望・不安・リスクに対する考え方を、対話を通じてしっかりと伺いいたします。 • お客さまに十分にご理解いただけるように、対面募集を原則とし、タブレット等のナビゲーションシステムを使用した保険募集を基本としています。 • お客さまにとって必要な情報・重要な情報の提供に努めてまいります。補償内容はもちろん、付帯サービス・周辺知識も、お客さまに分かりやすい表現を用いて、ご理解いただけるまで丁寧な説明を心掛けます。 • お客さまのご意向が変化した場合には、変更後のご意向に沿った最適なプランをご提案します。 • お客さまのご意向に沿った補償内容か、重要な情報がお客さまに正しく伝わっているか、お客さまの安心につながる対応をしているか、定期的に検証を行ってまいります(お客さま対応記録の管理者による全件チェック・月1回の業務連絡会実施)
KPI	お客さまアンケート満足度(契約手続き・事故対応)、対面手続き率

方針 2	当社は、商品内容を十分にご理解いただけるように、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てまいります。また、現状に満足することなく説明のしかたについても工夫し、お客さまに分かりやすいご説明と誠実な情報提供に努めてまいります。
取組	<ul style="list-style-type: none"> • 業務知識(商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス)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、商品研修に留まらず、コンプライアンス研修・品質向上会議を毎月実施いたします。 • 研修は全員に実施し、欠席者には必ず補講を行います。また、理解度を確認するために習熟度テストを実施します。 • お客さま対応についての手順書を作成し、お客さま対応の品質向上と標準化を図ってまいります。 • お客さまに不利益につながる項目については、特に注意してご理解いただけるように説明します。 • ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧な説明、分かりやすい表現でご説明いたします。 • お客さまに理解いただきやすいご説明のために、月3回以上、社内でロープレ研修を行い、社員相互に話法を高めあいます。 • お客さまのご意向に沿った補償内容か、手数料が高い商品に偏った提案がされていないか、適切な募集がされているか、お客さま対応記録を全件チェックし、検証を行ってまいります。
KPI	お客さまアンケート満足度(契約手続き)、ロープレ研修実施回数

方針 3	当社は、お客さまが当社の対応にご満足いただいているか、お客様アンケートなどを通じて確認いたします。また、お客さまからの期待に確実に応えられるよう、お客さまとの接点を増やす取組みに努めてまいります。
取組	<ul style="list-style-type: none"> • 満期書類が発送されたあと、1週間以内にご連絡をして、保険始期までに余裕をもって手続きを行います。 • ご契約手続き後、速やかに保険証券をお届けすることで、ご安心いただけるようにします。 • 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てまいります。 • 直近の保険金お支払い事例や季節的な注意喚起情報などを発信してまいります。 • お客さまがどのように感じているかを直接伺うため、お客さまアンケートの回答をご依頼します。 • 事故の対応についても、不明点の確認を行ってお客さまの不安な気持ちを解消するように努めます。
KPI	早期更改率、お客さまアンケート満足度(契約手続き・事故対応)

お客さま本位の業務運営方針

方針 4	当社は、「苦情などのお客さまの声」は当社の課題や改善が必要だと思われる重要なご指摘と位置づけ、お客さまの声を真摯に受け止め、日々の業務改善に活かしてまいります。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 寄せられたお客さまの声は、毎日の朝礼で共有し、毎月開催の品質向上会議で改めて原因分析、改善策を協議し、再発防止や更なるサービスの向上に活かします。また、その後同じようなご指摘がないか、振りかえりを行い、確認をしております。 苦情にまでには至らなかった気づきも積極的に集め、ヒヤリハットレポートを作成し、原因分析、改善策を協議し検証・評価を致します。
KPI	お客さまアンケート満足度(契約手続き・事故対応)

方針 5	当社は、お客さまはもちろん当社で働く社員も大切にし、社員が仕事に誇りとやりがいを持てるように努め、すべての人に選ばれる会社・人づくりを目指し、目標に向かって取り組んでまいります。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 役職員全員で、「お客さまのため・社会のため・社員のため・会社の将来のため」の観点で現状分析、課題抽出を行い、年初に経営ビジョンや行動指針の検討を行っております。 従業員一人ひとりも目標を持ち、目標達成のための取組みについて、2か月に1度経営陣と個人面談を実施しております。個人面談の際には、期待と課題を共有し、向上心をもって取り組めるような体制を整えてまいります。 お客さまのあらゆるお困り事に対応し、幅広い観点からのアドバイスができるよう、幅広い分野の資格取得を積極的に奨励しています。 当社は2016年1月25日にISO9001(品質マネジメントシステム)の認証を取得しています。この認証維持のための取組みを通じて、業務品質が安定的に向上する社内体制の確立に努めてまいります。

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	2020年度実績	2021年度目標
お客さまと対面でのお手続き(自動車・対面手続き率)	74.3%	80.0%
保険始期まで余裕のある満期お手続き(自動車・早期更改率)	80.9%	85.0%
お客さまアンケート対応満足度(自動車・契約手続き)	73.3%	80.0%
お客さまアンケート対応満足度(自動車・事故対応)	77.8%	80.0%
ロープレ研修実施回数	年 22 回	年 30 回

【参考：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、見直しを実施します
原則 2: 顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 2、方針 3、方針 4
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
原則 7: 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	方針 5

< 注記 >

※1 当社では「顧客本位の業務運営に関する原則 4.手数料等の明確化」については、実施いたしておりません。当社の取引形態や取扱商品は、本原則に該当しないと判断しているためです。今後も環境変化を見据えて適切に対応してまいります。

お客さま本位の業務運営方針

※2 当社では投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注(原則 5_注 2・4、原則 6_注 1・2・3・4)については、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

以上

<2021年9月16日策定_Ver.1>