

令和6年度お客様対応基本方針 取組結果

1. お客様の最善の利益の追求

①原則満期案内は1か月前までに実施し、不備のない申込書類を満期2週間前までに提出することで、保険始期前までに保険証券がお客様の手元に届けることを徹底します。

②自動車保険の更新手続き時に、お客様の声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMS で「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客様アンケートの回答をご依頼します。また、ヒヤリハットや苦情などお客様の声を積極的に収集します。

③月1回開催の業務連絡会で、収集したお客様の声を共有し、改善策を協議・実効します。また、当社お客様本位の業務運営方針の KPI の進捗状況をもとに取組状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因分析・改善策を協議し、次の活動につなげます。

<KPI>

- ・アンケート回答率20%以上→3.8%
- ・申込書不備率3%以下→3%
- ・2週間前申込書提出率80%以上→56.3%

2. 利益相反の適切な管理

弊社は、お客様の最善の利益を図るため、コンプライアンス遵守を徹底し、お客様の安心と満足を高めてまいります。

①業務知識(商品・サービス)の向上、コンプライアンス意識の浸透を図るために、教育・研修計画を策定し、毎月実行します。

②研修の参加有無は、研修実施記録により毎月管理し、社員全員が受講することを徹底します。

③コンプライアンス研修は、内部監査人を講師として、毎月の業務連絡会で全社員参加にて実施します。

<KPI>

- ・研修計画実施率・受講率100%→実施率・受講率 100%

3. 重要な情報の分かりやすい提供

①原則、お客さまへの更新手続きのご案内を満期1か月前までに実施し、自動車保険・TH Eカラダの保険の更新手続きにおいてタブレット(ペーパーレス計上)を活用して説明することで、お客さま目線にたった丁寧でわかりやすい説明を心がけます。

②投資性商品である変額保険については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。

<KPI>

・ペーパーレス計上率80%以上→79.9%

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

弊社は、お客さまに寄り添い、お客さまのご意向に応えるべく、お客さまを取り巻くリスクを幅広く情報提供することで、万一の際も、お客様に満足のいく質の高いサービスを提供してまいります。

①全営業社員に対して、損保プランナー、生保は応用資格の資格取得を推進し、教育・研修計画に新たなリスクに対応した商品・サービスの知識習得のカリキュラムや事故対応力強化の内容を盛り込むなど、お客さまに質の高いサービスが提供できる社員の育成に取り組めます。

②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応するべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。

③変額保険等の投資性商品の販売に際しては、お客さまの保険商品に関する知識、経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なご説明、ご理解に努めます。

<KPI>

・口振ペーパーレス登録率80%以上→57.4%

・損保プランナー1名→なし

・生保応用資格1名→なし

5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

弊社は、役職員全員がお客さまの利益を最優先に心掛け、思いやりと愛情をもって全員が一丸となって取り組めるように職場環境や人事制度の充実を図っていきます。

①働きがいある職場環境実現のため、人事・労務・福利厚生制度、人材育成(教育研修)制度の充実を図っていきます。

②人事制度、人材育成制度においては、求める人材像を明確にし、研修計画を実行するとともに、人材育成計画に資格取得(損保プランナー・生保応用資格・生保大学・FP 技能検定など)を盛り込み、積極的に資格取得を奨励・支援する制度を設けていきます。

③お客さま本位の業務運営方針の浸透のため、当社評価制度の項目にお客さま対応品質の KPI の設定を盛り込みます。

<KPI>

・損保プランナー1名→なし

・生保応用資格1名→なし