

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。
- 【原則1に対応】

✎ 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。
- 【原則2・3・4・7に対応】

✎ 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

- 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。
- 【原則3・5・6に対応】

✎ 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まいります。
- 【原則2・7に対応】

✎ 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。

- (ご参考) 金融庁が講評する「顧客本位の業務運営に関する原則」
- 原則1:顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等
 - 原則2:顧客の最善の利益の追求
 - 原則3:利益相反の適切な管理
 - 原則4:手数料の明確化
 - 原則5:重要な情報の分かりやすい提供
 - 原則6:顧客にふさわしいサービスの提供
 - 原則7:従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

具体的取り組み（2024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たか確認いたします。
- 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。

2023年度KPIと結果と公表について

2023年度のKPI

- 1 お客様対応記録の入力内容の点検
（全募集人4ヶ月毎に1回/年3回）

✎ 取組
＊最適提案ができていたか確認いたします。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。

- 2 募集人の「募集」や「事故対応」の社内ロールプレイング大会を実施し(半期ごと)、録画した映像を全募集人が視聴して良い点・悪い点を確認

✎ 取組
＊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。

- 3 ヒヤリ・ハット・グッド事案（毎朝全員が発表）、お客様アンケートのコメント（毎月10件以上収集）を起点とした業務品質改善の取り組み

✎ 取組
＊お客様のアンケートについて全社員で評価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 でも重大な因子が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。

- 4 定期研修回数
- ＊年間でコンプライアンス研修4回(四半期ごと)・スキルアップのための研修を6回以上実施いたします。

結果（2023年4月～2024年3月末）

- 1 定例会議の中で点検実施
- 全社員での相互チェックは、R6/12/9に実施。
- 会議の議事進行の関係で、全体チェックは年1回実施、デイリーで山田Mが対応記録入力状況を点検し、朝礼時にフィードバック実施(行動予定スケジューラー確認と同時)
- 2 ・JSA長野の主催した「サイバー保険」ロープレ大会参加
- ・代表者として岡崎部長が参加、他の参加者の動画視聴
- ・HLAを目指す会に中村課長が参加、「ロープレセミナー」受講
- 本年は社内ロープレ大会は開催せず、上記ロープレ大会やセミナーに参加した両名が社内フィードバックすることで対応した。
- 3 ヒヤリハットグットでの事例を毎日の朝礼で共有
- 内、重要な事案については会議内で事例研究として討議。8/5、9/9、10/14の3回実施
- アンケート回収144件(内コメント入りは89件)
- 回収は月平均10件以上も、コメント入りが月平均7.4件と課題を残した。
- コメント内容は毎月の会議で読み上げし全員で共有。
- 4 コンプライアンス研修4回実施
- 6/9、9/9、12/9、3/9の計4回(定例会議内で)
- スキルアップ研修15回実施
- 8/9、10/10、11/13(ハイブリッド型営業研修/3回受講)
- 4/5、5/23(HL社変額保険)、未来革新研修/計10回(SJ)