

2023 年度 「お客様本位の業務運営方針」

取組状況

【方針 1】お客様へ確かな「安堵」を造りお届けいたします。

- ・ホームページを作成し、担当者個人だけではなく、組織としてお客様一人ひとりに対応する体制整備を「見える化」しました。
- ・当社は各保険会社から販売手数料等の支払いを受けていますが、その事がお客様の利益を害する可能性が生じる恐れについての研修をし、販売方針の定期的な見直し（年 2 回）を行いました。

【方針 2】お客様に寄り添った保険をご提案し人生設計に無くてはならない永きにわたりご愛顧いただける存在を目指します。

- ・お客様の対応記録簿を担当者含めて 3 重チェックを行いました。
- ・お客様の様々な状況を想定し、社内でロールプレイング大会を行いました。
- ・昨今の取り巻く環境に対応し「サイバー保険」や「がん通院特約」などの保険会社主催の研修に募集人全員で積極的に参加しお客様にご提案した結果新しいリスクに備える特約の付帯率が上昇いたしました。

特約名	2023 年度	2022 年度
	付帯率	
サイバー攻撃	82.4%	50.0%
企業情報漏洩	76.5%	50.0%
がん通院治療費用	10.4%	10.0%

【方針 3】重要な情報を分かりやすくご案内いたします。

- ・社内にコミュニケーションボード、ホワイトボードを設置いたしました。
- ・社内にて高齢者の方や、障害をお持ちの方に対する対応の研修、ロールプレイングを行いました。
- ・高齢者の方に「親族登録制度」のご活用をお勧めすべく、マニュアル及び制度の概要チラシなどを社内設置、訪問する際には常に持参いたしました。

【方針4】迅速且つ丁寧な対応を心掛けます。

- ・お客様の声に基づき改善会議を行い、直ちに策を実行し後日実際に改善されたかチェックを行いました。
- ・担当者に対してペアの事務員を配置しフォロー体制を確立しました。
- ・キャッシュレス推進のため社内マニュアルを策定いたしました。
- ・月曜日の朝礼で管理責任者が更改状況の確認を行いました。
- ・早期継続率、契約時キャッシュレス率、早期エラー解消率が90%を超えました。

	2023年度
継続率	95.3%
内早期（満期2週間前）継続率	78.8%
契約時キャッシュレス率	97.5%
7日以内エラー解消率	94.6%

【方針5】社員教育の徹底により、お客様へご案内する情報や、 保険サービスの質の向上を目指します。

- ・保険会社による体制整備監査において94点/100点を獲得いたしました。
- ・毎月、保険会社主催の商品研修、及びコンプライアンス研修に出席いたしました。
- ・月2回の全体会議にて社内でコンプライアンス研修を行いました。