

～お客様本位の業務運営に関する取組方針に関する報告～

2020年10月に策定・公表いたしました「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に関する成果指標（KPI）公表いたします。

今後とも更なるお客様満足度の向上と業務品質向上へ向けて「検証・改善」を行い、よりよいお客様本位の業務運営に全職員で取組んで参ります。

【正しい営業活動を行うための取り組み】

従業員のコンプライアンス意欲の向上、募集品質の向上のために、下記の取り組みを行いました。

＜実施内容・成果＞

2019年8月～2020年7月

| | |
|---------|------------|
| 営業会議 | 毎月（計12回） |
| 内部点検 | 毎月（計12回） |
| 社内商品研修会 | 不定期開催（計5回） |

【利益相反の適切な管理】

お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することのないよう、以下の取組を実施するなど、適切に管理体制を整備し、その維持・向上に努めています。

＜実施内容・成果＞

募集プロセス（保険提案の過程）を記入・記録する「コンサルティングシート」の改定を行い、これまで以上にお客様のご意向を的確に把握し、意向把握を適切に行えるように業務改善を行いました。毎月の会議でコンサルティングシートの記入内容の検証を行い、役職員の業務の平準化に努めています。

「コンサルティングシート」の記録内容に関しては業務管理責任者が点検を行い（ご契約に至った案件は全件点検、未契約案件はサンプリング）、必要に応じて募集人へヒアリングなどを行い、指導・改善に努めています。

【お客様の声を業務改善へ生かす取組】

当社では「お客様の声」を「お客様の信頼確保、事業の成長、さらなる品質向上実現のため重要な情報である」と考えます。「お客様の声」を幅広く吸い上げ、「お客様第一」の考え方に立った対応を行う体制を構築し、業務改善、事業の成長、さらなる品質向上に努めています。

<実施内容・成果>

お客様の声 325 件 期間 2019.7.1～2020.8.31

| | | |
|---------------|-------|-------|
| お褒め・感謝の声 | 308 件 | 94.7% |
| 弊社に対するご不満の声 | 0 件 | 0% |
| 保険会社に対するご不満の声 | 5 件 | 1.5% |
| 弊社に対する要望 | 0 件 | 0% |
| 保険会社に対する要望 | 12 件 | 3.8% |

頂いた「お客様の声」は速やかに社内全体で共有し、迅速に対応するように取り組んでいます。

<参考情報>

「あいおいニッセイ同和損害保険株式会社」が契約締結後のお客様
に行う「保険契約に関するアンケート」回答状況

2020年3月時点 回答件数 119件（期間 2019.4.1～2020.3.31）

| | | |
|--------|--------------------------|--------------|
| 代理店満足度 | 代理店の対応に「満足」と回答した割合 | 99.2% 対前年+5% |
| 代理店推奨度 | 代理店を家族・知人に「紹介したい」と回答した割合 | 98.3% 対前年+7% |

2020年8月時点 回答件数 58件（期間 2020.4.1～2020.8.31）

| | | |
|--------|--------------------------|-------|
| 代理店満足度 | 代理店の対応に「満足」と回答した割合 | 93.1% |
| 代理店推奨度 | 代理店を家族・知人に「紹介したい」と回答した割合 | 91.4% |

【適切な業務遂行へ導く教育】

全ての募集人が精度の高いコンサルティング能力を身に付けるために、FP資格をはじめ保険業務に関わる資格の取得を継続的に推進し、業務評価の対象としています。

<実施内容・成果>

2020.10月時点

FP技能士資格合格者：3名

AFP資格合格者：3名

（＊現在、取得総数：6名）