

# お客様本位の業務運営方針

方針	取り組み	2023年度のKPI／活動	取組状況・成果
<h2>1. お客様本位の業務運営基本方針</h2> <p>当社は、「お客様を第一に考え、お客様目線で行動する」を合言葉として、お客さまの声（想い）に真摯に向き合い、創意工夫を積み重ね、ベストプラクティスを追及して参ります。そして、広くお客さまからの信頼を得、支持され選ばれる保険代理店を目指して参ります。</p>	ISO/QMSに準じて「お客様の声」を広く収集し、全体会議などで事案の共有を図り分析、業務品質の改善に積極的に取り組んで行く。	<ul style="list-style-type: none"><li>お客様の声の収集件数 60件</li><li>ヒヤリハットの収集件数 60件</li><li>SJ社アンケート回答件数 120件</li><li>弊社独自アンケートの回答件数 50件</li><li>SJプレミアム行動基準の実効性確認</li></ul>	100件 42件 74件 未実施
<h2>2. お客様の最善の利益の追求</h2> <p>当社では、お客さまの抱えるリスクや意向・ニーズに沿った保険商品を適正にご提案するため、専門的知識・スキルの向上と職業倫理の保持に努め、プロフェッショナルとしての自覚を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を図って参ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めて参ります。</p>	もっともっとお客様の事を知りたい！という姿勢で、お客様の属性情報を取得していく。 ISO/QMSに準じて、定期的な研修（保険商品知識、周辺知識の習得、コンプライアンス等）を実施して行く。	<ul style="list-style-type: none"><li>商品勉強会の実施</li><li>コンプライアンス研修</li><li>他、適時</li></ul>	<a href="#">別紙2023年度活動記録一覧を参照</a>
<h2>3. 利益相反の適切な管理</h2> <p>当社は、お客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を適切かつ適正にご提案致します。また、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する、適切な保険募集体制の構築管理に努めて参ります。</p>	定期的な研修（保険商品知識、周辺知識の習得、コンプライアンス等）の実施。 代理店自己点検等を実施し、理解度を確認し行く。	<ul style="list-style-type: none"><li>商品勉強会の実施</li><li>コンプライアンス研修</li><li>他、適時</li><li>募集人自己点検の実施</li></ul>	<a href="#">別紙2023年度活動記録一覧を参照</a>
<h2>4. 重要な情報の分かりやすい提供</h2> <p>当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報（公的保険制度、ロードアシスタンス等々）については、お客さまの知識、理解度、過去の経験等を総合的に勘案して、平易な言葉で明確に、誤解を招く事のないよう、お客さまと確認し合いながら丁寧に、遂行して参ります。また、ご高齢のお客さま及び障害をお持ちのお客さま等配慮が必要な場合は、お客さまに応じてよりきめ細やかな対応に努めて参ります。</p>	ロードアシスタンスサービスや公的保険制度などパンフレット等を利用し、お客様の状況に応じた方法で分かり易くご提供して行く。また、ご高齢のお客さま、障害をお持ちのお客さまに対しては、ご家族の同席依頼、もしくは複数人での対応、契約成立後募集人以外からの弊社スタッフによるフォローコールの実施。	<ul style="list-style-type: none"><li>商品勉強会の実施</li><li>コンプライアンス研修</li><li>他、適時</li><li>高齢者募集報告書の取り付け</li></ul>	<a href="#">別紙2023年度活動記録一覧を参照</a>
<h2>5. お客様にふさわしいサービスの提供</h2> <p>当社では、お客さまからの信頼・ニーズに応える為に、お客さまを取り巻く環境の変化やリスクを分析し、属性も視野に入れた、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めて参ります。</p>	何がお客様にふさわしいか？を知るためにも、もっともっとお客様の事を知りたい！という姿勢で、お客様の属性情報を取得しタイムリーな情報やサービスの提供に繋げ、顧客接点の強化を図って行く。	<ul style="list-style-type: none"><li>ドラレコ特約付帯件数 180件</li><li>火災保険のXデート件数 72件</li><li>事故受付件数代理店の窓口割合 92%</li></ul>	131件（付帯率5.4%） **件 91.1%
<h2>6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等</h2> <p>当社の「経営理念」「お客様さま本位の業務運営方針」を、会議・社内研修などを通して浸透を図り、的確に実践できるよう努めて参ります。その為に、知性と感性を磨き、高い職業倫理感を養い保持し、信用の礎となる専門的知識の習得、資格等の取得を推進し、業務品質の向上を</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>社内満足度アンケートの実施</li><li>人事評価制度による四半期面談の実施</li><li>ISO/QMSに準じた力量管理体制の構築</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>SJプレミアム行動基準の自己チェックの実施</li></ul>	<a href="#">別紙2023年度活動記録一覧を参照</a>