**お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表（2023年度上半期）**

当社は、「お客さま本位の業務運営」実践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しております。

また、この方針が、社内で共有され適切に運用されているかを検証するための指標（KPI指標※）も公表し、お客さまの期待満足にお応えできるよう更なる向上に努めてまいります。

今回は2023年上半期（４月～９月）の指標について、主な取組の結果を以下のとおり公表しておりますので、ご一読いただきましたら幸いでございます。

※KPI（Key　Performance　Indicator）

組織の目標を達成するための評価指標を指し、達成状況を定点観測することで、達成に向けた動向を把握できるようにするもの。

※NPS（Net Promoter Score）

顧客ロイヤルティを把握するための指標（他者への推奨意向をあらわす指標）

1. **お客さまの声を活かした業務運営　【４月～９月　５６件の収集】**

お客さまからの様々なお声を収集し、日々の業務改善に取り入れております。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 件数 | 主な内容 |
| 補償に関するお問合せ | 10件 | 子供の学校から保険に加入するよう勧められたが加入した方が良いか？などご自身（またはご家族）が加入している保険の内容についての問合せ他。 |
| 保険料に関するお問合せ | 19件 | 複数加入のお客さまは、合算での請求のため、内訳を教えてほしいとの問合せ他。（多数ご契約がある場合は、一覧等を作成し管理いただいております） |
| 事故に関するお問合せ | 2件 | 事故取下げのハガキについての問合せ他。（取下げハガキ見本を全員で共有し、事前にお伝えするようにしました） |
| その他お問合せ | 12件 | 自転車保険の義務化で、加入証明（付保証明書）の依頼、またヘルメットの努力義務化に伴っての問合せ他。 |
| ご不満のお声 | 8件 | ３件は保険会社への不満のお申出。残り５件は弊社の電話対応へのご不満など。（当案件については、即日全員で共有。改めて丁寧な電話応対を心がけることを周知徹底しました。） |
| お褒めの言葉 | 5件 | 年３回の気まぐれ新聞へのお褒めのお声他。（引続き、皆さまのお役に立てる内容、また癒しになる内容で作成して参ります） |

1. **アフターフォロー**

加入後にご不安などを感じられたままになっていないか、長期契約で環境の変化は発生していないかなど、加入していただているお客さまに寄り添った代理店を目指しております。

※対象者　①７０歳以上の個人契約の新規および満期更新のお客さま（証券到着確認）

　　　　　　　②長期契約（３年以上）の個人契約のお客さま

　　　　　　　③THEカラダの自動継続のお客さま

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 対象者 | 上半期対象件数 | 実施件数（通話件数） |  |
| ７０歳以上の個人契約新規および更新 | 94件 | 53件 | 56％ |
| 長期契約（保険期間3年以上） | 2023年度　下半期より開始（下期報告分で進捗を報告） |
| THEカラダ自動継続 | 56件 | 40件 | 70％ |
| 全顧客 | 2800件 | 年３回 | 気まぐれ新聞発行 |

1. **運営方針の浸透に向けた取組**

本方針の浸透に向けた社員教育に取組んでおります。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 目的 | 方法 | 検証 |
| コンプライアンス研修 | 募集人の品質レベルの維持および向上 | 毎月１回のコンプライアンス研修 | 毎月確認テストの実施4～9月　６回実施 |
| 営業担当者によるミーティング | 知識のアップデート募集人レベルの向上 | 週一（毎週月曜　朝礼後）ミーティング | 翌週に先週の報告内容の進捗等の確認を実施。 |
| 内務担当者によるミーティング | 不備や事務処理の共有など業務品質向上 | 月2（第2、第4火曜）ミーティング | 議事録作成（役員閲覧の上検印あり） |
| 不備率 | 業務品質向上 | 内務ミーティングで共有不備率2％以下を目標 | 4～9月上半期累計　不備率0.9％ |
| 日本代協eラーニング | 募集人の業務知識の向上 | 毎月eラーニング等で自主学習（テスト実施） | 募集人単位で進捗管理 |