

# お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表(2023年度下半期)

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年下半期(2023年10月～2024年3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す。

## 1. お客さまの声を活かした業務運営【2023年10月～2024年3月 36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  | 9件  | IHのコンロに、物を落として割ってしまったが、加入の火災保険で補償可能か？など保険金支払の有無についての問合せがありました。<br>(⇒上記問合せは、火災保険(建物)に加入かつ不測かつ突発的な事故も補償可能な契約内容であったことから保険金のお支払対象の事故となりました。)  |
| 保険料に関するお問合せ | 10件 | 長期契約のご契約で「保険料振替案内ハガキ」などで、何の保険料か？などの高齢者の方々からのお問合せ、若しくは上半期同様に複数契約の場合の保険料の内訳の問合せがありました。<br>(⇒高齢者の長期契約については、年応当日のタイミングで契約内容確認のお電話をするなど、できるだけご心配やご不安を少なくするよう心掛けております)  |
| 事故に関するお問合せ  | 1件  | 既に示談済みの事故の件で、また保険会社から電話があった。何を言われているかがわからない、またお金を払うのかとの問合せがありました。<br>(⇒事故のお相手がビッグモーター社で修理をしていたことから調査対象となり、それに伴った保険会社からのヒアリングの電話であった。調査をしていることは承知していたが、具体的案件は承知しておらず、保険会社から事前の連絡なく高齢のお客さまへ連絡を入れたことに対し、当社から保険会社へ今後は事前に代理店にも連絡をもらうよう申し入れました。)  |
| その他お問合せ     | 5件  | 先日手続きした自動車保険の証券はいつ頃届くのか？などの問合せがありました。(⇒お話をよく聞くと、先日入替をした件でした。証券はそのままでハガキが出状されることをお伝えするようにしていますが、お伝え忘れのかもしれないかもしれません。引続き今後もお伝え忘れのない様に注意して参ります)  |
| お褒めの言葉      | 5件  | ①対面手続き時の対応が爽やかで感じがよい<br>😊<br>②他社相見積で当社の方が保険料は高いが安心感があるので当社にした。<br>😊<br>③当社発行の「きまぐれ新聞」について、いつも楽しみにしているとお声。<br>😊<br>④高齢者のお客さまの事故で、別居の娘様にもタイムリーに報告をしたことで、心配していたので、とても安心できたと感謝された。<br>😊<br>⑤お客様からの依頼の書類をモバソチャットで送ったところ、迅速な対応に感謝された。<br>😊<br>今後も、皆さまに三友アンブレラで良かったと言っていただけるよう、業務に取り組んで参ります。 |

|        |  |  |
|--------|--|--|
| ご不満のお声 | 6件<br>☹️<br>☹️<br>☹️<br>☹️<br>☹️<br>☹️ | <p>①廃車したはずの車が、更新の見積書に記載されているとご指摘のご連絡がありました。②保険請求の件で当社からの連絡を待たれていたお客さまから、まだ連絡がないとご指摘がありました。その他保険会社への不満など。</p> <p>(⇒①確認したところ、2ヶ月前に車両入替をした際、誤って廃車しない車と入替手続きをしてしたことが判明。お客さまにはお詫びの上、遡って正しい処理を速やかに実施しご了承いただきました。同時に全員で共有、検証、再発防止策を策定し、現在も取り決めた再発防止策が機能しているか検証しつつ、類似事案が発生しないよう細心の注意を払い業務に取り組んでおります。</p> <p>⇒②何度かご連絡をしたが繋がらず、結果お待たせしてしまったことを改めてお詫び申し上げてご理解いただきました。</p> <p>今後もお客さまからのお叱りやご不満の声を真摯に受け止め、お客さまに不安なお気持ちやご心配をお掛けすることの無い様、業務に取り組んで参ります。</p> |
|--------|--|--|

## 2. 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、長期契約での家族構成や環境の変化は発生していないかなど、加入していただい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(フォローアップコール)

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                   | 下半期対象件数 | 実施件数(通話件数) | 結果       |
|-----------------------|---------|------------|----------|
| 70歳以上の個人契約<br>新規および更新 | 115件    | 30件        | 26%      |
| 長期契約(保険期間3年以上)        | 528件    | 333件       | 63%      |
| THE カラダ自動継続           | 90件     | 33件        | 37%      |
| 全顧客                   | 2800件   | 年3回        | 気まぐれ新聞発行 |

## 3. 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り組んでおります。

| 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<br>10~2月 5回実施  |
| 営業担当者による<br>ミーティング | 知識のアップデート<br>募集人レベルの向上 | 週一(毎週月曜 朝礼後)<br>ミーティング     | 翌週に先週の報告内容の<br>進捗等の確認を実施。 |
| 内務担当者による<br>ミーティング | 不備や事務処理の共有など<br>業務品質向上 | 月2(第2、第4火曜)<br>ミーティング      | 議事録作成<br>(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<br>不備率2%以下を目標  | 10~3月下半期累計<br>不備率1.0%     |
| 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<br>主学習(テスト実施) | 募集人単位で進捗管理<br>(全員が受講済み)   |