

お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表(2024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2024年上半期(2024年4月～2024年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す。

1. お客さまの声を活かした業務運営【2024年4月～2024年9月 41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	15件	・別居している大学生の息子がお盆休みで帰省するが、現在の自動車保険の年齢条件(35歳以上)で、運転させることはできますか？ ⇒自動車保険の運転者年齢条件は、別居であれば年齢条件の範囲外であっても運転することが可能であることをお伝えしました。(運転者の限定無しを確認)
保険料に関する お問合せ	8件	・地震保険料の支払案内(弊社から発送)が届いたが、最初に全部一括で支払ったはずだったと思うのですが・・・ ⇒地震保険は最長5年での引受のため、契約時の10年一括の保険料には、基本の10年分と、地震保険の5年分のみとなり、次の5年分の地震保険料のお支払であることをお伝えし、ご了承いただきました。(地震保険料のご案内は、発送後、お電話を差し上げております。今回はお電話の繋がらなかったお客さまからのお問合せでした。)
事故に関する お問合せ	2件	・事故の進捗についてのお問合せがありました。 ⇒対物の修理先が決まり、見積書を待っている段階とお伝えしご安心いただきました。(事故報告から数日後のお問合せでしたが、お客さまにとっては、初めての事故でずっと気になってお過ごしになられていたことに気づき、進捗がなくても、早めにお声かけをするべきだったと反省いたしました。今後もお客さまのお気持ちに寄り添った代理店であることを改めて全員で共有いたしました)
その他お問合せ	8件	・事故での保険金支払の通知が保険会社から届きましたが、支払先が、前社長名になっているのはどうしてでしょうか？ ⇒社長交代のご連絡は頂いており、契約は変更済でしたが、口座の再取付を失念していたことが原因でした。お詫びを申し上げ、口座変更のお手続きを早急に実施いたしました。(今後は契約者名のみ変更で終わらず、口座変更についても確認するようにいたしました)
保険会社からの 振込みに伴う 問合せ	2件	・損保ジャパンから、振込があったが、何の分か調べてほしい。 ⇒前年まで毎月手集金のご契約が、今年から口座振替となったことで、入金データの反映が変更となり、減車による異動の返金のタイミングが以前と異なっていたことから問合せとなりました。 (今後は異動で保険料の増減がある場合は、異動の控と、保険料の増減のご案内も併せてお渡しすることといたしました。)

お褒めの言葉	1 件 😊	<p>・生命保険の保険金請求で手間取っていたが、担当者や事務の方からご協力いただき、先日無事、保険金のお支払がありました。色々相談に乗っていただき本当に助かりました。と感謝のお言葉をいただきました。</p> <p>(今後もお客さまの気持ちに寄り添った行動ができるよう、全員で共有しました。)</p>
ご不満のお声	5 件 😞 😞 😞 😞 😞	<p>・ペーパーレス計上であることを前置きして、タブレットを開いたところ、「誰が手続きしたかがわからないので、私は署名をします。」とペーパーレス計上を拒否されました。</p> <p>⇒今年度よりペーパーレスでの事務手続きを推進しておりますが、あくまでもお客さまのご意向優先で手続きを進めて参ります。同時にお客さまのご理解、ご協力のもと、ペーパーレス手続きにも取組んで参ります。</p> <p>・自動車3年契約の更新されたお客さまより、更新手続後、保険料引落のタイミングで保険料がすごく高くなっている。こんなに高くなるなら、事故で保険を使わなかったとお怒りのお電話がありました。</p> <p>⇒お詫びを申し上げると共に、改めて、事故で保険を使わずに手出しする場合と、保険を使用し保険料の上がり幅を比較の上、保険使用の方がお得であったことをご説明し、ご理解いただきました。従来より弊社では、事故があった場合、その都度、保険使用した場合、使用しなかった場合の保険料のシュミレーションを提示し、ご納得いただいた上でお手続を進めております。真にお客さまにご理解いただけていなかったためのお怒りのお電話でした。その点を真摯に反省し、今後は、真にお客さまにご理解ご納得いただいているかを確認することを周知徹底し、業務に取組んで参ります。</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	上半期対象件数	実施件数(通話件数)	結果
70歳以上の個人契約 新規および更新	206 件	14 件	7%
長期契約(保険期間 3 年以上)	300 件	14 件	5%
THE カラダ自動継続	129 件	48 件	38%
全顧客	5,072 件	年3回	気まぐれ新聞発行

今年度より、変額保険加入のお客さまへ、1年経過のアフターフォローコールの実施を開始しております。

該当件数7件中 7件実施 100%

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 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1.7%