

# お客さま本位の業務運営方針の取組方法の公表(2024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2024年下半期(2024年10月～2025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【2024年10月～2025年3月 31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
保険料に関する お問合せ	8件	<ul style="list-style-type: none"><li>・11月始期長期年払自動車保険のお客さまより、お金は入っているのに保険料引落がされていないようだけど？ ⇒自動車は後払い商品のため、12/26引落であることを説明しました。</li><li>・クレジットカード払いにしているが、明細に保険料の記載がない。いつの明細に載るのか？ ⇒各クレジット会社の締切と、保険会社の請求のタイミングによるので、来月の明細には掲載される旨お伝えしました。</li></ul>
補償に関する お問合せ	4件	<ul style="list-style-type: none"><li>・火災保険の個人賠償特約と借家人賠償特約の違いと免責、どういう時に保険請求できるのか？また、退去の際に現状復旧にかかる費用にも保険を使用できるのか？ ⇒賃貸マンションにお住まいのお客さまで、それぞれ特約の違いをご説明、また、借家人賠償は偶然な事故により借りている部屋に損害を与えた場合に補償するもので、経年劣化など偶然な事故がない場合は補償されないことをお伝えしました。</li></ul>
事故に関する お問合せ	2件	<ul style="list-style-type: none"><li>・事故に関する保険金支払いのお問合せ。 ⇒自動車保険に付帯の個人賠償特約での事故だったことで、お客さまにわかりづらい内容のはがきが保険会社から届いた。代理店でもお問い合わせを受けてもわからず、保険会社の事故担当者に確認して、ようやく回答ができたので、こういう場合は、事前にお客さま(もしくは代理店)に教えてほしいと、保険会社へ申し入れしました。</li></ul>
その他	6件	<ul style="list-style-type: none"><li>・生命保険ご加入のお客さまより、配当金はいくらになるか教えてほしいとお問合せ。 ⇒配当金は変動するため、今の時点の数字しかお答えできないことをお伝えし、了承していただきました。</li><li>・自動車保険をクレカ払いにしているが、クレジットカードを変更しようと、登録しているマイページに入ったが、どこで変更できるかわからないので教えてほしい。 ⇒カードの変更はマイページからはできないことをお伝えし、変更ハガキをお出しすることで了解いただきました。(2024年5月1日始期以降の自動車保険でマイページ登録のお客さまはマイページからでもクレジットカードの変更が可能となっております)</li></ul>

<p>お褒めの言葉</p> 	<p>5 件</p>     	<p>・漏水事故での保険金請求の際に、迅速に対応してもらって、とても助かった！</p> <p>・きまぐれ新聞が面白くて楽しみ！（他代理店さんから移管されたお客さま）</p> <p>・高齢者免許講習のためのテキストがあることを教えてもらえてよかった！</p> <p>・相続の件で相談したら、保険のことじゃないのに、親身になって相談に乗ってくれてとても感謝している！</p> <p>⇒お褒めの言葉、ありがとうございます。大変励みになりました。今後も、「保険」だけではなく、困ったら「三友アンブレラ」と思い出していただけるよう、全社員一丸となって精進してまいります。</p>
<p>ご不満のお声</p>	<p>6 件</p>      	<p>・解約手続きのため書類を郵送してもらったが、封筒の宛名の氏名の漢字が間違っていますとお叱りのお声をいただいた（類似の案件が他にも 1 件）</p> <p>⇒個人情報の観点から郵便物のダブルチェックをしていますが、漢字の誤記載に気づけておりませんでした。多忙で流れ作業のようになってしまっていたことが原因でした。お名前を間違えたことにお客さまに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳なく思っております。今後はひとつひとつ丁寧に取り組むことを全員が肝に銘じ、引続き、業務に取り組んでまいります。</p> <p>・先日手続きをした火災保険の証券が届いたが、勤務先の電話番号が記載されている。随分前に退職しているので削除してほしい。</p> <p>⇒引継ぎのお客さまで、顧客情報に記載のあった勤務先をそのまま引き込んでしまった、また更新時に「勤務先の電話番号」について、確認していなかったことが原因でした。</p> <p>一人一人のお客さまときちんと向き合っていくことを再発防止策として全員に周知徹底いたしました。</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70歳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 新規および更新	264 件	153 件	41.9%
長期契約(期間3年以上)※1	-	-	中止
THEカラダ自動継続	129 件	48 件	38%
変額保険フォローコール	8	8	100%
全顧客※2	5,170 件	年3回	きまぐれ新聞発行

※1 下期は諸般の事情より長期契約様のへの定期連絡を中止とさせていただきます。

※2 下期より。きまぐれ新聞に加え、モバソンチャット開設のお客さまへ、台風や大雨などの予報を基に、対策等の事前呼びかけの一斉配信等も行っております。

### 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 R6/10～R7/2月 5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	10～3月下半期累計 不備率1.04%