

当社は「信頼されるサービスと商品を提供し、お客様と地域社会に貢献する総合サービス企業をめざします」の経営理念のもと、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、お客様の喜びを第一に考え業務に取り組んでいます。

### 方針1. お客様本位の業務運営の実践

#### (1) ビジョン・行動指針の徹底

ビジョンの見直しを行い、「ビジョン」「行動指針」を職場に掲示し徹底を図っています。

#### (2) 教育の実施

2022年度教育計画に基づき教育を行い、お客様視点での行動、お客様本位の業務運営を徹底しています。

教育実施回数	21回
--------	-----

#### (3) お客様の喜び（お褒め）の声の共有

他の社員の行動を参考にして、より一層お客様視点での行動ができるように喜びの声を共有しています。

喜び（お褒め）の声の件数	335件
--------------	------

### 方針2. お客様の最善の利益の追求

#### (1) 「お客様の声」を活かした業務品質の向上

日常業務の中でいただいたお客様の声を記録、共有し、お客様視点での行動を徹底しています。

「募集管理委員会」を毎月開催し、お客様からいただいた「苦情」「要望」をもとに討議し、改善すべき業務の見直しを行い、対応策を徹底しています。また、特筆すべき「喜び（お褒め）」の声を共有し、お客様対応品質の向上を図っています。

<お客様の声の件数>

苦情	要望	喜び（お褒め）	その他	合計
70件	73件	335件	404件	882件

#### (2) 「アンケート」を活かした業務品質の向上

##### ① 顧客対応アンケート

来店されたお客様からいただいたアンケートを集計、分析結果、記載されたコメントをもとに業務の見直しを行っています。本店から遠く来店が難しいというコメントから、お客様サービス向上のために、新店舗を出店いたしました。

配布枚数	回答数	満足度	NPS
3,481枚	396件	67%	22

##### ② 事故対応アンケート

回答いただいたアンケートを集計、分析結果を事故サポートセンターで討議し、お客様対応品質の向上を図っています。満足度、NPS値向上のために、お客様対応方法を見直し、実践しています。

配布枚数	回答数	満足度	NPS
430枚	165件	53%	47

### (3) お客様のご意向の確認

推奨方針を説明、お客様のご意向を確認し、最善の提案を行っています。お客様対応状況は、推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行っています。募集管理委員会を毎月開催し、モニタリング結果を共有、確認し、お客様のご意向を確実に把握するように徹底しています。ご提案に対する「喜び（お褒め）の声」もたくさんいただいています（前述）。

種目	推奨方針でご契約	お客様の意向でご契約	合計モニタリング件数
損害保険	1,347件	220件	1,567件
生命保険	556件	5件	561件

## 方針3. 分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

### (1) 重要な情報の分かりやすい提供

保険会社提供パンフレット、当社独自パンフレット、チラシ、説明資料などを活用し、親切丁寧な説明を行っています。

<当社独自作成ツール作成件数>

パンフレット	チラシ	案内文書	ポスター	Web掲載資料	合計
40件	85件	41件	33件	10件	209件

### (2) お客様にとって最善、最適な提案

お客様が既にお入りの保険契約を活かした提案など、当社商品にとらわれないお客様に最善、最適な提案を行っています。

### (3) お客様への情報提供のための体制構築

保険会社社員による研修、当社独自の研修、情報提供スキルアップのためのロープレ研修を行い、お客様に分かりやすい説明ができるように教育を行っています。

知識研修	ロープレ研修
21回	54回

### (4) お客様の特性に応じた対応

ご高齢のお客様に対しては、複数回のご説明、ゆっくり丁寧なご説明など、正しくご理解いただけるように対応しています。車いすの方でも入りやすい店舗を整備し、ipadの音声入力機能を活用した筆談を行うなど、お客様に配慮をしながら対応しています。

## 方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供

### (1) 事故対応サービス

事故サポートセンターでは、自動車事故に遭われたお客様にケアサポートを行い、不安を和らげるようお客様に寄り添った対応を行っています。おケガをされた場合などは、当社契約はもちろん、お客様が加入されている他の保険でも請求ができないかアドバイスを行い、保険金請求のサポートを行っています。

自動車事故対応件数	火災新種請求対応件数	生命保険請求対応件数
3,111件	616件	96件

### (2) 交通安全推進活動

交通安全に関するメルマガの配信、交通安全講習会を行い、交通安全推進を行っています。

交通安全講習会開催回数
25回

### (3) 各種セミナーの開催

個人顧客向けの介護セミナー、金融リテラシーセミナー、法人顧客向けの労働災害防衛セミナーなど、お客様のお役に立てるセミナーを開催しています。

個人向けセミナー開催数	法人向けセミナー開催数
13回	7回

### (4) イベントによる情報提供

コロナ禍のため、イベントは開催できませんでした。

## 方針5. 適切な募集管理体制の構築

### (1) 募集状況のモニタリング

推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行い、結果を募集管理委員会で毎月共有、確認しています。同様にお客様の声を募集管理委員会で共有、確認しています。確認された課題を討議し、業務の見直しを行い、対策を講じています。

### (2) 適切な事務管理体制

保険会社からのToDoリストを管理し、確実に対応を行っています。

### (3) 募集管理委員会

毎月募集管理委員会を開催し、お客様の声、募集状況のモニタリング結果を共有、確認し、課題の抽出および対策を討議し、業務の見直しを行っています。

委員会開催回数	課題討議件数
12回	12件

※原則4、原則6注3、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則5注2・注4、原則6注1・注2・注4）については、当社の取り扱う金融商品・サービス等に該当しないため、方針の対象としておりません。