

## ～お客様本位の業務運営に関する取組み方針に関するご報告～

2018年3月に策定公表いたしました「お客様本位の業務運営に関する取組み方針」に関する成果指標（KPI）を公表いたします。

今後とも、更なるお客様満足度の向上と業務品質向上へ向けて「検証・改善」を行い、よりよいお客様本位の業務運営に全職員で取組んで参ります。

### 【正しい営業活動を行うための取組み】

従業員のコンプライアンス意識の向上、募集品質の向上のために、下記の取組みを行いました。

#### ＜実施内容・成果＞

期間 2019年5月～2020年4月

コンプライアンス研修	12回
内部点検	12回
保険会社商品研修	10回
ロープレ研修の実施	3回

### 【利益相反の適切な管理】

お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することの無いよう、以下の取組みを実施するなど、適切に管理体制を整備し、その維持・向上に努めています。

#### ＜実施内容・成果＞

募集プロセス（保険提案の過程）を記入・記録する「コンサルティングシート」の改定を行い、これまで以上にお客さまのご意向を的確に把握し、意向把握義務を適切に行えるように業務改善を行いました。また、「意向確認ナビ」システムの導入により、役職員の業務の平準化に努めています。

「コンサルティングシート」の記録内容及び「意向確認ナビ」の入力内容に関して業務管理責任者が点検を行い（ご契約に至った案件は全件点検、未契約案件はサンプリング点検）、必要に応じて募集人へのヒアリングなどを行い、指導・改善に努めています。

### 【お客様の声を業務改善へ活かす取組】

当社では、「お客様の声」を「お客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と考えています。「お客様の声」を幅広く吸い上げ、「お客様第一」の考えに立った対応を行う態勢を構築し、業務改善、事業の成長、さらなる品質向上に努めています。

#### <実施内容・成果>

**お客様の声 93 件**

**期間 2019.05.01～2020.4.30**

お褒め・感謝の声	38 件	41%
当社に対するご不満の声	31 件	33%
保険会社に対するご不満の声	5 件	5%
当社に対する要望	9 件	10%
保険会社に対する要望	6 件	7%
その他	4 件	4%

いただいた「お客様の声」は、速やかに社内全体で共有し迅速に対応するよう取組んでいます。

また、「お客様の声」を集約・分析し、帳票の改定や従業員への研修を行い、業務改善を行いました。

### 【適正な業務への取組む教育】

全ての募集人が高いコンサルティング能力を身に付けるために、FP 技能士の資格取得を継続的に推進して、業務評価の対象としています。

#### <実施内容・成果>

2019 年 4 月～2020 年 5 月

FP 技能士資格合格者：2 名

（※現在、取得総数：8 名）