

当社のお客さま本位の業務運営に関する方針

-2023 年度の結果-

■ お客さまの声を経営に活かす取り組み

(原則 2.顧客の最善の利益の追求)

1. お客さま対応履歴を情報システムに記録します。

⇒2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日までに対応履歴入力件数 6071 件

2. アンケートに取り組みお客さまの声を収集します。

⇒2024 年 2 月より LINE にて顧客アンケートを実施。送付件数 30 件、回答数 10 件

3. 日々の業務の中でお客さまからお聞きした苦情、意見、要望、お褒めなどを客さまの声の管理システムに記録します

⇒2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日までに受け付けたお客様の声は 106 件。

苦情 5 件

商品内容について：2 件

払込方法について：1 件

その他：2 件

意見・要望 22 件

契約手続き 保険会社の対応・運営：6 件

契約手続き 代理店の対応・運営：3 件

契約手続き 代理店、保険会社の対応・運営：4 件

契約手続き 高齢者への配慮：1 件

事故対応：3件

日常対応 情報提供：1件

契約後のフォロー、管理：1件

その他：3件

お褒め：68件

契約手続き：13件

日常対応：12件

契約後のフォロー：6件

変更・解約手続き：3件

ホームページの運営：1件

事故対応：22件

その他：11件

相談・問い合わせ：11件

4.これらの活動を随時社内で共有し、業務改善に活かします。

お客さまの声を業務運営に活かす会議の実施 2回

11/24 つなぐプロジェクト会議

12/27 つなぐプロジェクト会議

5.お客さまからお聞きした内容やデータをホームページで公表します。

2024年8月ホームページへ掲載

■ 推奨方針に基づく保険募集を徹底します

(原則 3.利益相反の適切な管理)

1.当社や特定の保険会社の利益ではなく、お客さまの利益を最優先に適切な保険募集を行います。

⇒3/13 代理店研修を実施。テーマ「当社の比較・推奨販売方針について」

2.保険募集プロセスマニュアルに基づいて、お客さまへ推奨方針を説明するフローの標準化を行います

⇒7/25～26 代理店ロープレ研修を実施。

テーマ「会社案内、意向確認フロー、販売方針、個人情報取扱について」