

2021年度「お客さま本位の業務運営方針(FD方針)」取組総括

弊社では、お客さまへ業務運営方針取組みとして2021年度、以下の行動を行いました。

1. 取組み内容

	項目	2021年度取組み内容
方針1	当社は、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、お客さまに最もメリットのある商品を選定し、その商品内容の重要な情報をお客さまに適切かつ分かりやすい説明します。	<ul style="list-style-type: none"> ○毎週、社内保険業務知識勉強会を開催しました。(年間開催回数50回) ○社員の保険業務知識習得度について、各社員3回、社長との面談によるチェックを行いました。
方針2	当社はお客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で業務を捉え直すことで、業務の品質向上に活かしてまいります。	<ul style="list-style-type: none"> ○毎週、定例打ち合わせでお客さまの声の全社員共有化を行いました。 ○改善行動についてはチェックシートを作成し定期的に全社員読み合わせを行いました。
方針3	当社は、事故に遭われたお客さまの不安をなるべく早く解消し、なるべく早い事故解決に努力します。	<ul style="list-style-type: none"> ○保険会社との定期的な勉強会および打ち合わせの開催により事故の際の連携を強めました。 ○全社員が事故対応力資格(一般・専門)eラーニングを受講し事故対応力向上に努めました。
方針4	当社は保険以外のことについてもお客様の困っていることを少しでも減らすよう努力します。	<ul style="list-style-type: none"> ○外部講師による終活サービスに必要な知識(相続、後見人制度等)の社内勉強会を毎月1回開催しました。
方針5	当社は、お客さまに不利益になりうる保険募集を行わないよう、お客さまのご契約でのやり取りを記録し、かつお客さまの保険管理に努め、ご要望があれば、他社も含めた保険管理をするよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ○お客さまとのやり取りについては、社内顧客システムに都度入力し、定期的に社員の入力内容についてチェックし、改善事項については全社員で共有化しました。

2. KPI指標(2022年3月末)

KPI項目	数値
お客様アンケート(NPS)	73.2pt
自動車保険アンケート回答件数	236件
お客さまの声収集件数	114件
お褒めの言葉収集件数	123件
ヒヤリハット入力件数	101件
代理店事故対応窓口率	89.6%
自動車保険事故アンケート回答件数	25件
自動車サービス紹介件数	15件
事故修理業者紹介件数	23件
士業紹介件数	20件
多種目付保契約者数	個人617名;法人252社