

2025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として2025年度、以下の行動を行いました。

1. 取組み内容

	項目	取組み	KPI (重要業績評価指標)
方針1	<p><品質とお客さま満足向上> 当社は、専業保険代理店として、高い保険業務知識向上に努め、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く説明し、お客さまに当社の対応に大いに満足していただけるよう最善を尽くします。</p>	<p>○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36回)</p>	<p>①アンケートに回答いただいた件数 目標:100件 結果:138件</p> <p>②高評価回答率 ※いただいたアンケートのうちお客さまに「理解できた」をいただいたお客さまの割合(率) 目標:評価10点満点中10点の割合90% 結果:97.1%</p>
方針2	<p><お客さまの声を生かした品質向上> 当社はお客さまの声を真摯に受け止め、1つ1つのいただいた声を大切に誠実、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。</p>	<p>○毎週、定例打ち合わせでお客さまからいただいた声を全社員で共有化し、改善対策をチェックシート化し、定期的に全社員と読み合わせを行い徹底しました。</p> <p>○お客さまからいただいた「ありがとう」を全社員で毎週共有化し、具体的な「ありがとう行動」を積み上げ、全社員が積極的に同じ行動ができるよう努力しております。</p>	<p>③お客さまの声社員入力件数&改善行動件数 入力件数目標:担当者ごとに月に1件ずつ入力 全員入力達成月:0 累計入力数:218件</p> <p>④お褒めの声社員件数 &お手本共有化件数 入力件数目標:担当者ごとに月に1件ずつ入力 全員入力達成月:0 累計入力数:86件</p> <p>⑤ヒヤリハット社員入力 件数&防止策立案件数 入力件数目標:担当者ごとに月に1件ずつ入力 全員入力達成月:0 累計入力数:104件</p>
方針3	<p><事故解決のプロとしての品質向上> 当社は事故の際には、保険会社任せにせず、我々がお客さまの窓口になって、お客さまの不安を解消し、お手間の軽減に努めます。</p>	<p>○保険会社との定期的な勉強会を行うことにより、事故時には全件、我々がお客さま対応窓口になりました。</p> <p>○全社員が保険会社提供の事故対応力資格(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。</p>	<p>⑥事故対応力認定制度修了者数 目標:全社員受講 結果:全社員受講</p> <p>⑦事故アンケートをいただいた件数 目標:30件 結果:18件</p>
方針4	<p><お客さまのあらゆる問題に対して解決できる品質向上> 当社は保険はもちろん、保険以外でもお客さまの困っていること、困りそうなことを想定し、少しでもお役に立てる情報提供に努めます。</p>	<p>○4年前より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、全営業社員がお客さまに終活サービスを提供できるようになりました。</p> <p>○不動産会社「三栄ハウス」を子会社にし、営業社員が不動産仲介業務を兼務し、お客さまと不動産について情報提供できるようになりました。</p>	<p>⑧独自紹介サービス件数 (1)自動車関連サービス(車検、購入等) 目標:30件 結果:34件</p> <p>(2)火災保険事故修理業者 目標:20件 結果:7件</p> <p>(3)士業(弁護士、司法書士等) 目標:20件 結果:5件</p> <p>(4)終活サービス 目標:20件 結果:3件</p>
方針5	<p><お客様のご契約管理の品質向上> 当社は、お客さまとのトラブルを避けるために、お客さまのご契約でのやり取りを記録し、かつ、お客さまからお預かりした大切な保険契約の管理に努め、ご要望があれば、他社も含めた保険契約管理をするよう努めます。</p>	<p>○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、お客さまからお聞きした大切な情報をお客さまサービスの活用できるように努めております。</p> <p>○お客さますべての保険をお預かりできるように、お客さまに他社も含めた契約一覧作成、加入をお勧めしたい保険提案(情報提供)を習慣化しています。</p>	<p>⑨複数の保険にご加入いただいているお客さま数(多種目付契約者数)</p> <p>多種目契約増数:各担当者月3件のお預かり 結果:通年達成0名 累計件数:113件 法人多種目契約者:162社 個人多種目契約者:584名</p>