

顧客本位の業務運営に関するいろはほけん事務所の取り組みについて

いろはほけん事務所(以下、当社)は、地域密着型の保険代理店として、皆様に末永くお付き合いいただくため、お客様本位の業務運営を行っております。

「常にお客様に寄り添い、お客様の問題に対しプロフェッショナルとして卓越した解を提供する」という行動基本方針を理念に、これからもお客様に選ばれ続ける保険代理店として最高水準のサービスを提供します。

6つの原則と「当社KPI指標」

※KPI:Key Performance Indicator(重要業績評価指標)

1 顧客本位の業務運営に関する方針の原則

当社は保険契約を通じてすべてのお客様に安心・安全な生活を送っていただけるよう、お客様の家族構成や社会の情勢などを踏まえ、中長期的な価値の向上によって利益を還元するために確かな保険提案に努めてまいります。

2 顧客の最善の利益の追求

当社はおお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供することを通じて、お客様の満足度を向上させていきます。

また、お客様から頂いた苦情・お褒めの言葉を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に生かしてまいります。

お客様向けアンケートの総合満足度

総合満足度	Q1	代理店の手続きや日頃の対応の満足度としてあてはまる数字を1つお選びください	9~10	58	69.0%
			7~8	17	20.2%
			5~6	8	9.5%
			0~4	1	1.2%
			有効回答合計	84	100.0%

(2021年4月~2021年8月まで 有効回答数84件)

当社の日頃の業務に対し、89.2%の方が、満足している(9~10)、やや満足している(7~8)の回答をいただきました。その一方で10.7%の方が普通(5~6)、不満である(0~4)と回答いただいております。この点につきましては、ひとりでも多くの方にご満足いただけるサービスの提供に向け業務の改善に取り組んでまいります。

<お客様向けアンケートについて当社の取り組み実績> 2021年8月現在

- 回答件数 2021年度目標450件(2020年実績196件)
- 回答率 2021年度目標25% (2020年実績12.3%)

3 利益相反の適切な対応

当社はお客様との利益相反の恐れのある取引について、お客様の利益が不当に侵害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

お客様にとって良い保険商品をご提案するために、当社では以下のことを社内管理規程により禁止しております。

- ・保険業法300条に定めがある「募集人による禁止事項」に該当する行為を行いません
- ・お客様がすでにご加入の保険を不当に新しい契約に乗り換えるなどの行為を行いません
- ・代理店手数料の多寡によって保険の商品を選別する行為は行いません

また、上記の禁止行為を行わないこと、お客様目線で保険提案を行うことを目的に当社では定期的に社内研修を行っています。

4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の状況、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明していきます。

- ・ご高齢のお客様のために、より丁寧な対応をさせていただくため、ご契約お手続きの後にアフターフォローとして、後日お電話にて契約内容を再度ご説明しています。
- ・耳が不自由なお客様のために、当社の店舗に筆談用のホワイトボードを設置し、筆談でご対応させていただけるようにしております。

5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様を取りまくリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

当社の取り組み実績(2021年8月末現在)

取扱保険会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社 SOMPOひまわり生命保険株式会社 第一生命保険株式会社
契約者数	法人450社 個人4,843人
保有契約高(損保)	470,719千円
自動車保険継続率	97.1%(2021年度目標98.0%)

自動車28日前早期更改率 ※注	74.7%(2021年度目標80.0%)
-----------------	----------------------

※契約者数・保有契約高は2021年8月末時点です。

※自動車保険継続率・自動車28日前早期更改率は2021年8月末時点です。

※注 自動車28日前早期更改率とは、自動車保険の満期に関するお手続きがお客様のニーズをふまえて余裕を持ったお手続きが出来ているかを示す指標です。

その他のサービス

FP(ファイナンシャルプランナー)	FP 技能士2級以上、5名在籍
損害保険トータルプランナー	全科目修了者、7名在籍
各業務提携	弁護士、税理士、社会保険労務士、 自動車整備工場など

6 選ばれ続ける保険代理店としての取り組み

当社は、お客様から選ばれ続ける保険代理店として日々の研鑽を重ね、社員一人ひとりが高品質のサービスをご提供できるよう、年間を通じて以下の通り社内研修を行っています。

2020年度2021年度に実施した、当社社内研修について

各社員が基本行動に沿って保険募集が出来ているか定期的に研修を行っています。

→2020年4月、7月、10月、2020年1月の合計4回で社員の基本的行動を確認しました。

年間のコンプライアンス研修実施計画書をもとに、コンプライアンスに関する研修を行っています。

→2020年に8回、2021年に5回、全社員参加によるコンプライアンス研修を行いました。

お客様とのやり取りを記録した「対応記録」をもとに、会社別・商品別販売状況を社員からヒヤリングを行っています。

→2021年4月、2021年10月に全社員と個別面談を行い販売状況を確認しました。