

「ベストパートナーからお客様へのお約束」(お客様本位の業務運営方針)

に基づく取組状況ならびに取組結果

○はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2021年6月に顧客本位の業務運営方針として「ベストパートナーからお客様へのお約束」を策定・公表しました。

本方針に基づく具体的取組みと取組状況を評価する指標の結果をお知らせいたします。

尚、各種指標の算定期間は2021年4月1日から2022年3月30日となります。

○「ベストパートナーからお客様へのお約束」の主な取組みと、

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

「ベストパートナーからお客様へのお約束」	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 (各注を含む)
【方針1】 「ハッピートライアングル」の構築	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
【方針2】 社員への約束	【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
【方針3】 利益相反の適切な管理	【原則3】 利益相反の適切な管理
【方針4】 お客様のおもいを形に	【原則6】 顧客に相応しいサービスの提供 ※
【方針5】 商品内容の分かりやすいご案内	【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供 ※

※なお、金融庁【原則5】注2及び【原則6】注2・3については、弊社の取扱商品・サービス等に該当いたしません。

○各々の取り組み状況について(対象期間:2022/4/1~2023/3/31)

方針① 「ハッピートライアングル」の構築

「お客様」「保険会社」「弊社」の三者が互いに必要とし合う“ベスト”な“パートナー”であり続けるために、日々精進してまいりました。

三者のベストな関係を維持、発展させる要因として、良好なパートナーシップ、商品知識の向上、適切な商品選定、わかりやすい説明が不可欠と考え、方針②~⑤に取り組んでおります。

そのため、本方針の KPI は方針②~⑤全てとなります。

方針② 社員への約束

お客様へ良いサービスを提供するためには、社員自身の各種スキルアップを通じたモチベーションアップが不可欠と考え、様々な機会で勉強会を実施し、社員個々のスキルアップを図りました。

<KPI 指標>

勉強会開催回数 31 回

方針③ 利益相反の適切な管理

中途解約や不継続にはお客様の不満足が含まれている可能性が高いと考え、全件抽出の上、調査いたしました。

<KPI 指標>

対象合計件数 216 件

その中に不満足が含まれているものは 7 件あったため、全件内容を確認し、再発防止策を講じました。

方針④ お客様の思いをかたちに

お客様に最適な保険商品を選定するためには、お客様を「よく知る」ことが重要と考え、業務フロー図を作成し、お客様の業務内容や考え方等をお客様と共有いたしました。

また、商品知識のスキルアップも不可欠と考え、保険会社主催の勉強会、社内での勉強会、コンプライアンス研修等を実施しました。さらに、安全講習を実施し、お客様の事故を未然に防ぐ活動も行いました。

<KPI 指標>

新規商談時 全件業務フロー図を策定

勉強会開催回数 50 回

安全運転講習実施件数 1 件

※コロナ禍の影響により、安全運転講習等の実施回数は、例年に比べ大幅に減少いたしました。

今後の状況により、実施回数は増加させていく方針です。

方針⑤ 商品内容の分かりやすいご案内

お客様に保険商品の内容を分かりやすくご説明するために、ロールプレイング研修を開催し、社員個々のスキルアップを図りました。

<KPI 指標>

ロールプレイング社内勉強会 12回