

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況

### 運営方針1 お客様の声を活かした業務運営

- ・お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。
- ・社外の視点を活用し、業務改善につなげます。

#### <取組状況>

弊社ではお客様から頂く声(ご不満、ご要望、お褒め)を全社で共有し、品質の改善に取り組む態勢を構築しています。

- ・弊社の社員等がお客様から頂いた声は「お客様の声システム」に入力することとしています。
- ・「お客様の声システム」に入力されたお客様の声は当該支店・支社の会議等の場で社員にタイムリーに共有し、改善が必要な事項について改善策を検討・実施しています。
- ・すべての支店長・支社長が集まる会議を原則毎月開催し、各支店・支社で「お客様の声システム」に入力されたお客様の声を共有しています。さらに各支店・支社においてもこれらのお客様の声を共有し、改善が必要な事項について改善策を検討・実施しています。

弊社では社外の視点としてお客様にご回答頂いたアンケートを全社で共有し、品質の改善に取り組む態勢を構築しています。

- ・お客様にご回答頂いたアンケート結果を社内で共有し、募集人ごとや支店・支社ごとの傾向を分析する仕組みを構築し、品質の改善に取り組んでいます。
- ・少しでも多くのお客様にアンケートにご回答いただけるよう、ご契約のお手続き時にチラシを配布するなどして取り組んでいます。

弊社はこれからもお客様から頂く声とアンケートを活かして、業務品質の向上に取り組んでまいります。

### 運営方針2 保険募集

- ・お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。
- ・ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。

#### <取組状況>

お客様を取り巻く環境は日々変化します。このため前回ご契約を頂いた時と、そのご契約が更新を迎える時とでは、お客様に必要な保障(ご意向)が変わる場合があります。

弊社ではご契約の更新を迎えるお客様のご意向を改めて確認し、ご契約内容に無駄や漏れが無いか、お客様へお届けすべき情報やご提案はないか等のチェックを担当者一人に任せるのではなく、組織で行う取組みを弊社の業務標準「TNP スタダード」と位置付け、全社で推進しています。

弊社はこれからも「TNP スタダード」を推進し、末永くお客様にあんしんをお届けしてまいります。

### 運営方針 3 運営方針の浸透に向けた取組み

- ・適正な保険募集体制を整えます。
- ・社員に「経営理念」等の浸透を図ります。

#### <取組状況>

弊社では募集人の販売資格取得状況や研修の受講状況を管理し、法令等で定められた手続きと社内で定めた研修や確認を完了した者だけが募集活動を行っています。また毎年保険募集に必要な知識・ルールを自己点検で指差し確認し、理解が不足している事項があれば組織でフォローアップする取組みを行っています。

さらに弊社の経営理念やお客様本位の業務運営方針を改めて確認し、実現に向けて行動することを目的として、全社員を対象に「私たちの『お客様本位』を考える」研修を実施しています。研修では「お客様本位を実現するために日々の業務で何を大切にするのか。自分自身ができることは何か。」を社員それぞれが考え発表し、他の社員の考えを聞いて意見を出し合い、経営理念やお客様本位の業務運営方針の実現に向けて行動すべきことを具体化します。

弊社はこれからもお客様本位の業務運営を全ての社員に浸透させる取組みを継続的に実施してまいります。

以上