

顧客本位の業務運営方針

2025 年 4 月
株式会社しみず保険

経営理念

保険を通じて「笑顔あふれる暮らし」をお守りします

しみず保険の全社員は、経営理念に基づき「お客さまの笑顔」を守るべく、各種法令の遵守は当然のこと、いかなるときもお客さま視点に基づいた「保険商品・サービス」の提供に努めます。

また、会社は「お客さまの笑顔」をお守りする手段として、お客さまとの信頼関係を築いていくための「顧客本位の業務運営方針」を策定・公表し、その定着を図って参ります。

方針1. お客様の声を経営に活かす取り組み

お客様からいただいた声を真摯に受け止め、その声を経営に活かすことにより、お客様視点に立った業務運営につなげてまいります

【原則2顧客の最善の利益の追求】

【取り組み】

① お客様アンケートの活用

- ・お客様から頂いたアンケートの内容を全体会議(毎月実施)や全体 Line を通じて、社員全員にフィードバックします
- ・お客様から頂いたアンケート結果を検証し、業務品質の向上を図ります
- ・より多くのご意見を聞くために、契約締結時や更改手続き時に、アンケートへの協力を呼びかけます

②「お客様の声対応簿」の活用

- ・お客様から寄せられた「お客様の声」を記録に残し、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のある対応を実施します
- ・お客様から寄せられた「お客様の声」をサービスや業務運営の向上へ積極的に活かします

③クレーム対応

- ・お客様からのクレームを徹底検証し、発生原因の分析および再発防止策の策定を行います
- ・お客様からのクレームを社員全員が共有することで、業務改善に努めます

▶▶▶KPI「お客様アンケート回答数 100 件以上」

方針2. 重要な情報の分かりやすい提供

ニーズに適合した商品をお客さまが正しく選択できるよう、重要な情報をわかりやすくご案内するよう心がけてまいります

【原則2顧客の最善の利益の追求】【原則3利益相反の適切な管理】【原則4手数料等の明確化】

【取組み】

①わかりやすい商品説明

- ・ペーパーレス手続き(対面ナビ・電話ナビ)を積極活用し、わかりやすく漏れのない商品説明を行います
- ・重要事項説明書を手渡すだけでなく、当社独自作成の「自動車保険ガイドブック」を使用して、「大きな字でわかりやすい説明」をお客さまに行います

②高齢者対策

- ・80歳以上の契約者に対し、「きめ細やかな取り組み」(①親族等の同席、②複数回の募集機会の設定、③複数人での募集、④募集した者以外からのフォローコールのいずれか)を行い、対応記録を代理店システム3Qに記録します

③利益相反の管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について適切に管理してまいります

④手数料の明確化

保険商品の短期解約に伴う解約控除や特定保険契約にてお客様がご負担される諸費用について、注意喚起情報等に基づきご案内します

▶▶▶KPI「ペーパーレス手続き率 90%以上」

方針3. お客さまに最適な商品・サービスの提供

お客さまへの情報提供を通じて、お客さまのニーズに最も合致した商品をおすすめします

【原則5重要な情報の分かりやすい提供】 【原則6顧客にふさわしいサービスの提供】

【取り組み】

① お客さまへのタイムリーな情報提供

- ・新商品や規定改定、業界知識など幅広い勉強会を毎月実施いたします
- ・「運転者限定注意喚起ハガキ」…運転者の異動が多い3月に自動車保険の契約者あてにハガキを郵送します
- ・「台風シーズン到来ハガキ」…台風シーズン到来前に火災保険(建物)契約者あてにハガキを郵送します
- ・ハザードマップを作成し、お客さまのリスク管理を手助けします

② 長期契約顧客への情報提供

- ・自動車保険(3年契約)の2年目、3年目の契約応答月の前月にフォローコールをし、契約内容の変更点などがないか確認します
- ・商品改定や制度改定時等、満期時期に関わらず常に最新の情報提供を行います

③ 保険始期日までにお客さまへ保険証券をお届けします

- ・満期日の4週間前までに満期案内を行います
- ・保険始期日までにお客さまの手元に保険証券が届くよう、満期日の7日前までに契約手続きを完了します

▶▶▶KPI「満期日7日前証券作成率 95%以上」

方針4. 保険金のお支払い業務の品質向上

事故対応において、丁寧でわかりやすい説明や親切な対応を通じて、お客さまの視点に立ったサービスの提供を行います

【原則2顧客の最善の利益の追求】 【原則6顧客にふさわしいサービスの提供】

【取り組み】

①お客さまに寄り添った事故対応

- ・保険金サービス課と連携を密にとり、お客さまの立場に立った事故対応を心がけます
- ・顧客属性に合わせた連絡手段(電話・メール・Line など)を使用することで、お客さまの利便性向上に努めます

②事故対応の共有化

- ・事故に遭ったお客さまへ素早い対応を行うため、代理店システム3Qを活用し事故の進捗状況をバックオフィス含めた社員全員で共有します

③事故対応のレベルアップ

- ・全社員が「事故対応力認定制度」取得にチャレンジします
- ・保険金サービス課と連携し、年に数回、事故対応の勉強会を行います

④契約情報へ携帯電話番号の登録を推進

- ・事故や災害時にお客さまとの連絡を迅速かつ確実に行うために、携帯電話番号の登録を推進していきます

▶▶▶KPI「事故対応力認定制度修了者 4 名以上」

方針5. お客さま視点の業務運営の定着

しみず保険で働くすべての社員に対する継続的な教育・指導を通じて、本方針の定着に取り組んでまいります

【原則7従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

【取り組み】

①定期的な教育・研修の実施

- ・月1回全体会議を開催して、社員のレベルアップに努めます
- ・ロープレなどを通じて、「お客さまに分かりやすい話法」を常に心がけるよう努力します

②人事制度への反映

- ・「業績評価」以外に「行動評価」を行うことにより、「お客さま視点の業務運営」を人事評価にダイレクトに反映させます

③代理店システム3Q

- ・お客さまからの申し出に迅速に対応するため、代理店システム3Qを活用し、対応履歴や進捗状況を全社員が共有することでタイムリーかつ最適な顧客対応を目指します

▶▶▶KPI「社内勉強会開催回数 年間12回以上」

KPI(重要業績評価指標)について

「顧客本位の業務運営」を行う上で、その水準および進捗度、周知度等を検証する為、下記の通りKPIを設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

- ①お客さまアンケート回答数 100 件以上
- ②ペーパーレス手続き率 90%以上
- ③満期日7日前証券作成率 95%以上
- ④事故対応力認定制度修了者 4 名以上
- ⑤社内勉強会開催回数 年間 12 回以上