

お客さま本位の業務運営方針・KPI

山田保険事務所は「わたしたちはががやきにあふれるエネルギーでもえあがらせいきるよろこびやたのしさをわきたたせます」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

	方針	KPI
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求 弊社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応することで、常にお客さまのご意向に沿った最適な保険商品とサービスを提案させていただきます。</p> <p><取組状況></p> <p>①自動車保険の更新手続き時に、お客さまアンケートの回答をご依頼します。お客さまの声を数多く収集するために、更新手続き後にお客さまの携帯電話にSMSでアンケートが送付されることを丁寧に説明することで回答率アップに努めます。</p> <p>②苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットを随時集め、アンケート結果を含め集約したお客さまの声を、週1回開催の会議で共有し、改善策の協議等サービスの向上に活かします。</p> <p>③原則満期28日前までに更新手続きを完了し、契約時の不備率を減らし、保険始期前までに保険証券がお客さまの手元に届けることで、お客様に安心をお届けします。</p> <p>④毎月KPIの進捗状況を確認し、進捗が思わしくないものは、原因分析・改善策を協議し、次の活動につなげます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答率 ・28日前早期更改率 ・申込書不備率 ・始期前保険証券作成率
2	<p>【原則3】利益相反の適切な管理 弊社は、お客さまの最善の利益を図るため、コンプライアンス遵守を徹底し、お客さまの安心と満足を高めてまいります。</p> <p><取組状況></p> <p>①教育研修計画に、弊社のお客さま本位の業務運営方針の取組やコンプライアンス意識の浸透を図るための研修内容を設定します。</p> <p>②研修計画を確実に実行するため、集合型研修に加え、WEBやeラーニング等を活用します。</p> <p>③すべての研修において、研修実施記録簿により参加有無を毎月管理し、欠席者への補講等、社員全員が受講することを徹底します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修実施率・受講率
3	<p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化 弊社は、お客さまに最適な商品・サービスを選択頂けるよう、お客さま目線で丁寧に分かり易い説明を行います。</p> <p><取組状況></p> <p>①収集した携帯電話番号の活用に加え、新たに取引を開始したお客さまに対して「お客さま安心登録カード」の収集をお願いすることで、広域災害や自動車事故発生時に、お客さまへの対応を迅速かつ確実に取り組んでいきます。</p> <p>②原則、お客さまへの更新手続きのご案内を満期2か月前までに実施し、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてノートPCやタブレット（新モデル手続き）を活用し、お客さま一人一人に寄り添った丁寧にわかりやすい説明を心がけます。</p> <p>③お客さまの意向に沿った提案をするために、高齢のお客さまに対してご家族の同席をお願いします。（もしくは複数回確認）</p> <p>④投資性商品である変額保険については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客さま安心登録カード」新規獲得件数 ・新モデル手続き率

お客さま本位の業務運営方針・KPI

	方針	KPI
4	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供 弊社は、お客さまに寄り添い、お客様のご意向に応えるべく、万一の際もお客さまの満足の高い質の高いサービスを提供してまいります。</p> <p><取り組み></p> <p>①お客さまの万一の時にお役に立てるように、教育・研修計画に事故対応力強化の内容を盛り込むことで、事故発生時にお客様に適切かつ迅速にアドバイスできる事故対応力に強い社員を育成します。</p> <p>②保険会社、弁護士、整備工場、板金業者等各種専門家との連携（ネットワークを構築）を強化することで、質の高いサービスを提供します。</p> <p>③変額保険等の投資性商品の販売に際しては、お客さまの保険商品に関する知識、経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、適切なお説明、ご理解に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応窓口割合（自動車・火災）
5	<p>【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 弊社は、役職員全員がお客さまの利益を最優先に心掛け、全員が一丸となって取り組めるように、営業社員全員の高いレベルの資格取得へのバックアップや教育研修の充実を図っていきます。</p> <p><取り組み></p> <p>①昇格基準に資格取得（損保トータルプランナー・生保トータルライフコンサルタント等）を盛り込み、資格取得について積極的に奨励し支援する制度を設けます。</p> <p>②営業社員全員が、お客さま視点にたった提案活動を実践するために、研修計画に、生損保の保険知識はもちろんのこと、その他幅広い情報・知識において高い専門性や技術力を習得するための研修内容を設定します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・損保トータルプランナー、生保トータルライフコンサルタントの資格取得者数 ・研修実施率 ・受講率

お客さま本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。また、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、今後も定期的に「業務運営方針」ならびに「KPI」の見直しを行います。尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」の内、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注（原則5注2、原則6注2・注3）については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

KPI（評価項目）	2023年度実績	2024年度目標	KPI（評価項目）	2023年度実績	2024年度目標
・アンケート回収率	5.6%（上半期）	15%	・お客さま安心カード新規登録件数	1月からスタート	毎月15件以上
・28日前早期更改率	80%（上半期）	85%	・ペーパーレス手続き率	77%（上半期）	90%
・申込書不備率	1.0%（上半期）	2%	・事故対応窓口割合（自動車）	84.4%（～11月）	85%
・始期前保険証券作成率	99.4%（上半期）	98%	・事故対応窓口割合（火災）	54.3%（～11月）	85%
・研修実施率・受講率	100%	100%	・損保トータルプランナー、生保トータルライフコンサルタントの資格取得者数	2023年度新規取得者無し	損保トータルプランナー1名予定