



顧客本位の業務運営 (KPI)

2019年度 取組結果報告

MORIGUCHI17

エスエスアイ富士菱株式会社(以下、「当社」といいます。)はお客様本位の業務運営に係る方針を定めております。この方針を達成する指針として以下の項目において取り組んでおります。

1. お客様本位の業務運営

当社は、顧客保護管理方針に則り、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客様に対する保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

徹底を図る取り組み

<お客様の当社へのご連絡を活かした業務改善>

日々、お客様から頂いております。お問合せ、ご相談の細分化を行い、迅速な対応ができる体制づくりを行っております。

2019年度は、年間で5,930件ご連絡を頂き、応対品質の向上を目指した人員配置を行いました。

保険に関する お問合せ	給付に関する お問合せ	登録情報の変更	資料送付	その他	合計
2,820件	1,407件	579件	76件	1,048件	5,930件

※2019年4月1日～2020年3月31日迄の期間に当社へご連絡を頂きました内容を区分致しました。

2. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体整備し、維持・改善に努めてまいります。

徹底を図る取り組み

＜お客様のご意見・ご要望の収集＞

お客様の声を直接お聞きする為に当社では、定期的に顧客アンケート実施しております。

アンケート実施期間 2019年6月～2020年2月 契約時・給付時・解約時のタイミングでご協力を頂きました。(有効回答 980件)

契約時に行ったアンケート結果(有効回答 532件)

現在の営業担当をご存じですか？		知っている	知らない	記入なし			
	回答数	480	37	15	—	—	—
ご加入商品や新商品、お客様からのご照会等に対しわかりやすい説明がありましたか？		あった	なかった	わからない			
	回答数	497	8	27	—	—	—
現在いくつの保険に加入していますか？		1つ	2つ	3つ	4つ	5つ	なし
	回答数	184	197	103	22	24	2
保険に加入されたきっかけをお答え下さい。		必要性を感じて	営業の勧め	会社関係・友人	その他		
	回答数	432	62	23	15	—	—

給付時に行ったアンケート結果(有効回答 290件)

保障内容の満足度について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	148	71	52	10	4	5
代理店の対応について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	172	57	44	5	5	7
当社の総合的な満足度について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	149	81	41	9	4	6
お客様からのご依頼への対応は迅速・的確でしたか？		迅速・的確だった	迅速・的確ではなかった	わからない			
	回答数	284	1	5	—	—	
契約していた保険を途中で解約したことはありますか？		はい	いいえ	記入なし			
	回答数	39	250	1	—	—	—

解約時に行ったアンケート結果(有効回答 158件)

加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	82	18	38	4	13	3
代理店の対応について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	83	23	33	4	12	3
当社の総合的な満足度について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	80	24	37	6	9	2
今後保険に加入・契約する可能性はありますか		ある	ない	記入なし			
	回答数	52	103	3	—	—	—
保険商品のご案内・契約約款・重要事項説明書は分かりやすかったですか		分かりやすかった	難しかった	記入なし			
	回答数	123	31	4	—	—	—

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

徹底を図る取り組み

<コンプライアンス管理体制の整備>

お客様の利益が不当に害されないことがないよう、取締役会やコンプライアンス会議などで、利益相反の抵触がないかを適切に把握し、管理・対応のできる体制を構築しております。

4. 手数料の明確化

当社は、お客様に負担して頂く手数料、その他の費用の詳細を当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様にご理解頂けるよう努めてまいります。

徹底を図る取り組み

<HPやパンフレットの充実>

お客様が負担して頂く手数料などを当社HPで分かりやすく掲載。いつでも手軽に確認して頂けます環境を整えております。
また、パンフレットのレイアウトも高齢者の方でも分かり易くご覧になって頂けるように文字の色や大きさ等に配慮しております。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に重要な情報を分かりやすく提供するために以下の事項を徹底するように努めます。

- ①保険商品の募集にあたって、商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認いたします。
- ②保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、対面販売でのサービスを中心とし、営業職員その他様々なサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。
- ③保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、契約更新時にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。

徹底を図る取り組み

- ① <申込書類のレイアウト>
ご契約に際してご記入頂く申込書・健康告知書には、お客様がスムーズにご記入できるように記入欄などのレイアウトや文字の大きさ等に配慮しております。
また、意向確認書はお客様のニーズを的確に把握する為に質問内容などをお客様に分かり易くご意向の把握する内容に努めさせて頂いております。
- ② <販売代理店への協力>
保険商品の募集、ご加入後の情報提供等を的確に行えるように販売代理店への定期的な情報提供や募集人の教育・講習等を行い。販売チャネルのレベル向上でお客様へのサービス向上に努めてまいります。
- ③ <更新はがきの郵送>
保険契約の更新2か月前に「更新はがき」にて更新のご案内を行います。年に1回のご案内により、お客様のライフサイクルの変化を踏まえて、現在ご加入の保険商品の見直し行って頂けます。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様に最適な商品を選択頂けるよう、以下の事項を徹底するように努めます。

- ①お客様の保険に関する知識、保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ②お客様の保険商品のご契約経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。
- ③当社の募集代理店において、①、②に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。

徹底を図る取り組み

＜お客様目線に立った情報提供＞

お客様が適切な保険商品を選択して頂くために、見やすいHPの作成や分かり易くパンフレットの提供を行っております。

また、当社の提供媒体向上は当然として、お客様のライフスタイルを十二分に聞き取りを行い、お客様に寄り添った情報提供が行えるように、募集代理店の体制構築や募集人のレベル向上を目指した講習会等の実施を行ってまいります。

7. 従業員に対する適切な動議づけの枠組み等

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

徹底を図る取り組み

<従業員資格取得支援>

お客様本位で行動していくためには、従業員のスキルアップが欠かせないと考えております。

そこで、当社は、授業料の資格取得支援制度を作り、有資格者には給与査定における優遇を行っております。

(取得支援を行っている資格)

CAP・AFP(日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定)

ファイナンシャルプランニング技能士(厚生労働省認定)

個人情報保護士(財団法人全日本情報学習振興協会認定)