

「お客さま本位の業務運営に関する 取り組み方針」に関するご報告

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に関する2019年度(2019年4月～2020年3月)の取り組みの成果について、ご報告いたします。

1. ご相談数及びご契約いただいた世帯／件数について

私たちは活力ある社会の醸成に貢献するためには、多くのお客さまに選ばれること、多くのご契約をお預かりすることが大切であると考えております。2019年度末のご相談数、ご契約世帯数、ご契約件数は、以下の通りです。

| ご相談数(延べ相談回数) | ご契約世帯数 | ご契約件数 |
|--------------|----------|----------|
| 23,377 件 | 8,317 世帯 | 16,846 件 |

2. お客さまからの声について

私たちは、サービスの品質向上のために、お客さまから頂いた声を最優先事項としてとらえ、全ての判断基準はお客さま視点に基づくと考えております。2019年度末の頂いた件数、内容別数は以下の通りです。

| お客さまの声 件数 |
|-----------|
| 104 件 |

| お客さまの声 内容別数 | 件数 | 構成比 |
|-------------|----|-----|
| 新契約関係 | 27 | 26% |
| 契約関係 | 9 | 9% |
| 保全関係 | 22 | 21% |
| 保険金・給付金関係 | 2 | 2% |
| その他 | 44 | 42% |

【お客さまの声に関する取り組み】

■社内での共有強化

お客さまからご意見やご要望に加えて、苦情やクレーム等に関する対応について、発生からスムーズに対応できるように報告体制を大幅に変更しました。また社内でも毎月開催しているコンプライアンス委員会で報告された内容を一覧化して共有し、改善点や課題点においては社内eラーニングシステムを活用しての研修等を実施しています。

■2020年度の取り組み

お客さまからの声をさらにサービス向上に還元できるようにするため、新年度よりお客さまの声を「申出」と再定義しました。申出内容に関するカテゴリーを増やしてより細かな分析ができるように改善し、引き続き、業務に還元できる体制づくりを構築してまいります。

3.お客さまの求める「期待以上の専門性」について

私たちは、保険テラスに来店されるお客さま一人ひとりの期待に"期待以上"でお応えするため、日々専門性およびスキルの向上に努めております。中でも、多様化する個人の価値観やライフスタイルに寄り添った保険プランのアドバイスが行えるよう、マイスター制度という社内資格制度を独自に構築し、専門知識の深化を図ってまいりました。

このマイスター制度により、保険選びに関わる最新の社会動向・金融知識・医療事情などを学び、継続的な知識習得に取り組んでおります。

【マイスター制度とは】

- ・保険テラス独自の社内資格制度です
- ・保険テラスに深く関わる5つの分野についての習熟度を測ります
- ・テストを受けて合格することで、★(星)が増えていきます

※詳細は保険テラスHPをご確認ください

<https://hoken-eshop.com/meister/>