

# お客さま本位の業務運営方針

有限会社 三田総合保険事務所は「お客様一人ひとりに 安心・安全をお届けし 社会に貢献します」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。全役職員で取り組んでまいります。

	方針	KPI*
1	<p>【お客さまの最善の利益の追求】</p> <p>当社は、常にお客さまの立場で、お客さまの声に耳を傾け、ご意向の把握・確認を行い、合理的で最適なプランを提案いたします</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①業務知識の向上を図るために教育研修計画を策定し、着実に実行いたします。</p> <p>②アンケートのご回答について、チラシを用いてご説明、ご依頼し、多くのご意見の収集に努めます。</p> <p>③アンケートやお客さまの声は、月例会議で共有し、原因分析、改善策を協議し、再発防止やサービス向上に活かします。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・アンケートNPS*</li><li>・アンケート回答率</li><li>・研修計画実施・受講率</li></ul>
2	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>当社は、お客さまに不利益が生じないように、全役職員が幅広い知識習得に努め、倫理観を持って行動いたします。</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①教育研修計画に基づき、コンプライアンス研修を毎月、全役職員に実施いたします。また、定期的に習熟度の確認テストを行い、実効性を確認いたします。</p> <p>②内務部門にて適宜、お客さまとの間で利益相反関係が生じていないかの確認を行い、疑義案件は社長が管理・対応いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・研修計画実施・受講率</li></ul>
3	<p>【重要な情報のわかりやすい提供】</p> <p>当社は、お客さまにとって有益な情報の提供に努めます。また、その際には、お客さまに分かりやすい表現を用いて、ご理解いただくまで、丁寧にわかりやすい説明を行います</p> <p>&lt;取り組み&gt;</p> <p>①自動保険、火災保険の募集については、PCのナビゲーションシステムを使用した募集を原則とします。</p> <p>②可能であれば、対面での募集を基本といたしますが、コロナ禍を踏まえて、ご希望のお客さまへはWEB対応、電話対応を行います。</p> <p>③満期2か月前にご案内し、満期28日前までに手続きを完了することで、満期日前に証券がお手元に届き、ご安心いただけるように努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・PCのナビゲーションシステムでの契約募集率（新モデル手続き率）</li><li>・満期28日前手続き率（早期更改率）</li></ul>

# お客さま本位の業務運営方針・K P I

	方 針	K P I
4	<p>【お客さまにふさわしいサービスの提供】            当社は、真にお客さまにとって必要な商品・サービスであったか、お客さまにご満足をいただいているかを振り返るためにお客さまの声を収集し、サービス向上に取り組みます</p> <p>&lt;取り組み&gt;            ①ご契約時に事故時等の連絡先をご案内することはもとより、ホームページ、会社案内、名刺にも分かりやすく記載いたします。            ②上記1に記載のとおり、いただいたご意見を起点に業務の改善に取り組みます。            ③広域災害時の連絡先手段確保のため、携帯電話番号の収集を徹底して図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広域災害準備率 (契約書への携帯番号の 入力率)</li> <li>・アンケート回答率</li> </ul>
5	<p>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】            当社は、役職員全員が仕事に誇りとやりがいを持てるように職場環境や人事制度の充実を図ります</p> <p>&lt;取り組み&gt;            ①働きがいある職場環境実現のため、人事・労務・福利厚生制度、人材育成（教育研修）制度の充実を図ってまいります。            ②人事制度、人材育成制度においては、求める人材像を明確にし、研修計画を実行いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修計画実施・受講率</li> </ul>

上記について、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、原則4および投資性商品またはパッケージ商品・サービスなどを対象とした注（原則5注2・注4、原則6注1・注2・注3・注4）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。

K P I（評価項目）	2021年度目標
お客さまアンケート：NPS*	48.0Pt
お客さまアンケート：回答率	15.0%
PCのナビゲーションシステムを使用した契約率 <新モデル手続き率>	70.0%