

お客さま本位の業務運営方針

姫路ふたば保険コンサルタント株式会社

姫路ふたば保険コンサルタント株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下のとおり策定・公表します。

当社は、「未来永劫、保険を通じお客さまへ感動を与え続ける“保険のプロ集団”」を経営理念とし、お客さまから選ばれる代理店を目指しております。

本方針のもと業務運営を行い、P D C Aサイクルを回すことで、最善のサービスをご提供できる体制を構築できるよう努めます。

1. お客さまの最善の利益を追求します

当社は、お客さまからの苦情をはじめ、ご意見・ご要望を「お客さまの声」として広く把握し、「お客さまの声」を社内で共有し、業務改善につなげることで、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を図ります。

〈具体的な取り組み〉

お客さまからいただいた「お褒め・感謝の言葉・苦情」をもとに、原因分析、改善策を実行し最高のサービスを提供いたします。

2. お客さまの意向に沿った最適なサービスを提供します

当社は、お客さまの家族構成、保険の知識及び目的・ニーズ等を把握し、お客さまにふさわしいオーダーメイドした最適な商品・サービスを提供いたします。

おすすめした商品や対応行動がお客さまにふさわしく、ご満足いただいているかについて、常に注視し振り返っています。

〈具体的な取り組み〉

損保ジャパン社が定める「安心行動基準」と「ISO9001プレミアム行動基準」を、当社の行動の基本といたします。

お客さま本位の業務運営方針

3. 重要な情報を分かりやすく提供します

当社は、保険のプロとして、最適な保険商品を選択していただくために、お客さまに重要な情報をわかりやすく、誤解を招くことのないよう丁寧にご説明します。

〈具体的な取り組み〉

募集行為に関しては、対面・非対面・WEB面談など多種多様な手段を活用し、かつ商品パンフレット・チラシ、ハザードマップ等を用いて重要な情報を分かりやすく提供いたします。

高齢者の方には、ご家族の同席や当社社員による複数回による説明等を行い、冷静にご検討をいただける環境を整えます。

4. 社員教育・研修の充実に努めます

お客さま本位の業務運営方針実現に向けて、従業員が常にお客様の最善の利益を意識して行動し、お客さまにとって良質なサービスが提供できるよう、社内教育・研修の充実に努めます。



5. 企業としての社会的責任を果たす取り組みを行います

企業としての社会的責任を果たすべく、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた社会的課題の解決に資する取り組みを行ってまいります。

6. お客さま向けの情報を発信し続けます

お客さまにとって有益となる情報をふたば通信（年2回発行）、Instagram、Facebook、ブログ等で発信し続けます。

お客さま本位の業務運営の取組状況（K P I）

お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標の策定について

当社は、お客さま本位の業務運営を行ううえで、その水準および進捗度を検証するために、下記のとおりK P Iを策定し、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。

今後につきましても、業務運営の改善に活かすため、適宜見直しを行うとともに、取組成果を定期的に公表してまいります。

※K P I (Key Performance Indicator)は重要業績評価指標のことです。

①専門資格の取得状況

当社では、お客さまへの最適なりスクマネジメントを提供するため、日々保険業界および他業界の知識習得に努めています。

損害保険トータルプランナー	3名
損害保険プランナー	2名
宅地建物取引士	2名
A F P（ファイナンシャルプランナー）	2名
F P 技能検定 3 級	2名
公的保険アドバイザー	3名
防災士	1名
相続診断士	1名

お客さま本位の業務運営の取組状況（K P I）

③お客さまとの対応記録の保存

当社では、お客さまの利益が損なわれることのないようご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容等を適切に記録し保存しております。また、お客さまからいただいた貴重なご意見は、真摯に受け止め、業務改善に努めております。

2023年4月～2024年3月 累計：2,131件 月平均：177件

そのうちご要望（ご不満を含む） 76件／年間

③お客さまアンケート

お客さまからいただく様々な声、アンケートの内容は貴重なご意見、ご指摘であると同時に、当社が更に業務品質の向上につなげるための指標と考えています。

お客さまからこれまで以上のご指示をいただき、より高い評価が頂けるよう努めてまいります。

【対象期間】2023年5月～3月

【対象】個人顧客（申込時）

※申込書控えに、お客様アンケート回答への ご依頼文を添えて送付

【回答方法】QRコードを読み込み、アンケートフォームからの回答

【結果】11か月間で53件のご回答をいただいた。

大きなご不満点はないが、契約者のご自宅でお手続きをしている方は事務所所在地について不明確であることがあり、万一の場合には個人単位ではなく、会社としてお客様をお支えするためにも、改めて会社についての周知を行うきっかけとなった。

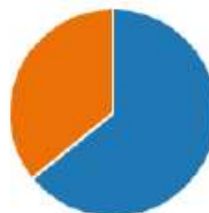


お客さま本位の業務運営の取組状況（K P I）

お客様アンケート結果詳細

1. この度のお手続きについて、内容をご理解いただけましたか？
ご不明点や、わかりにくかったこと、もう一度確認したいことがあれば、「その他」へご記入ください。

よく理解できた	34
理解できた	19
その他	0



2. 話すスピードや内容は適切でしたでしょうか？（適切でない場合は「その他」にご記入ください）

適切	53
その他	0



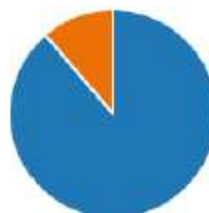
3. 服装・身なりのご印象はいかがでしたでしょうか？（適切でない場合は「その他」にご記入ください）

適切	49
その他	4



4. 代理店全体の対応について、ご満足いただけていますでしょうか？（ご不満の場合は、「その他」にご記入ください）

満足	47
普通	6
その他	0



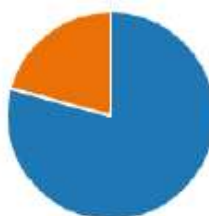
5. 代理店・担当者の連絡先はご存知でしょうか？

■ 知っている ■ わからない



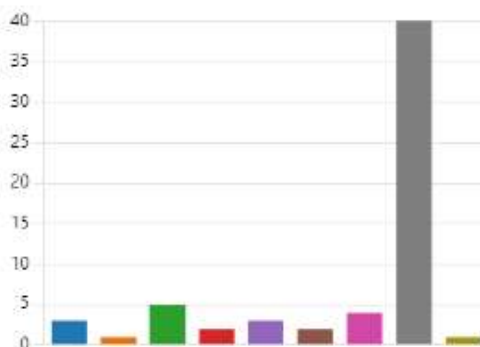
6. 姫路ふたばでは損害保険（自動車・火災・傷害等）に限らず生命保険や医療保険、学費や老後資金のための運用などもご提案できることは、ご存知でしょうか？

● 知っている 42
● 知らなかった 11



7. 客観的にアドバイスが欲しいことがあればご選択ください（複数チェック可）

● 医療保険・がん保険・生命保険 3
● 学費準備 1
● 横立NISA・iDeCo 5
● ライフプラン作成 2
● 自動車保険 3
● 新車購入 2
● 火災保険 4
● 必要ない 40
● その他 1



8. 上記項目について、ご興味がある方のみお答えください。
具体的にご相談をご希望されますか？

● 希望する 2
● 希望しない 34



お客さま本位の業務運営の取組状況（K P I）

④当社のSDGsの取り組み



当社では、SDGsの取り組みとして下記4項目を推進しております。

3 すべての人に
健康と福祉を



SDGs 3 すべての人に健康と福祉を

従業員の健康管理を支援します

健康経営優良法人認定の取得、有給休暇100%消化、健康診断受診率100%、再検査受診率100%、ワークেশョンの推進、健康リスクの早期発見など、従業員が健康で持続的に働くことが出来るための支援を行います。

4 質の高い教育を
みんなに



SDGs 4 質の高い教育をみんなに

SDGsセミナー講師として各種セミナーを行います

弊社、代表取締役鈴江は、SDGs de 地方創生公認ファシリテーター制度に登録致しました。各種団体・学校・個人へセミナーを行うことで、SDGsの内容理解と取り組み啓発に努めます。

10 人や国の不平等を
なくそう



SDGs 10 人や国の不平等をなくそう

従業員のユニバーサルマナー検定取得を推奨します。

弊社では、従業員にユニバーサルマナー検定の取得を推奨しています。2023年3月現在、3名が2級を取得しています。2024年度中に全従業員が資格取得出来るよう目指します。

14 海の豊かさを
守ろう



SDGs 14 海の豊かさを守ろう

プラスチックごみ削減へ努めます

【マイボトルの推進】

社員用オリジナルボトルを作成し、ペットボトル削減に努めます。

【エコバック】

レジ袋有料化に伴い、コンビニサイズのエコバックをご用意し、ノベルティとしてお配りしています。