

お客様本位の業務運営方針

方針1：お客様にリスクを正しくご認識いただき、保険のプロフェッショナルとして最適な補償のお奨めを行う。

当社は、お客様のご意向を正確に把握することを第一に考え、お客様に最適の保険商品・サービスをご提案することに努めます。取扱い保険会社商品の比較・推奨販売を丁寧に行うことで、お客様にふさわしい商品であることをご理解いただけるよう対応いたします。

方針2：お客様の声を広く集め業務改善に繋げる。

お客様からの様々なご意見、ご要望等を取込む仕組みを構築し、より多くのお客様の声を収集し、お客様満足度の向上、商品の説明・販売、事故相談アドバイス等の改善に役立てていきます。

方針3：事務不備事案を共有化し再発防止・早期是正を図る。

お客様から頂いたご不満やご意見は、正確に情報管理し、原因を分析し、改善策を策定し、定期的に社内でも共有化します。全社員の理解を徹底することで事務不備の再発防止・改善措置の徹底を図り、お客様へのサービスの改善・充実に努めて参ります。

方針4：募集人の知識・スキルアップを図る研修等を実施する。

年間研修計画を策定し、計画通りに実施することを全社員に徹底します。研修により保険業法を始めとするコンプライアンスへの理解、お客様に最適の商品・サービスをご提供できるよう商品・サービスに関する知識を向上し、正確なかつ丁寧な説明ができるよう取り組みます。

「お客様本位の業務運営」の成果を示す指標（KPI）

2021年度の結果を踏まえ、更なるお客様満足を実現すべくお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

1. 「お客様の声」からお客さまのご満足度指標

「お客様の声」をお聞きすることが、お客様本位の業務が実践できているかを評価する最も重要な指標と考えております。

現在以下の経路でお客様の声をいただいております。

- ①ご契約後に送付させていただくアンケートへのご回答
- ②お客様の声

「お客様の声」を全社員で共有し、ご指摘いただいた項目については改善策を策定、お褒めいただいた項目は更に徹底し、お客様本位の運営の向上に努めて参ります。

以下の指標の向上に努めます。

- (1) NPS（ネット・プロモーター・スコアの向上）
- (2) お客様の声件数

2. 知識・スキルアップのために実施した研修等の回数

年間計画を立てて全社員が計画通りに研修を受講することで、コンプライアンスへの理解、商品・サービスに関する知識を向上することで、お客様へ最適なお提案、サポートを実践できる様、取り組みます。

- (1) コンプライアンス研修 年2回受講
- (2) 商品・サービスに関する研修 各社の研修受講、弊社開催年6回以上

3. 各指標について

2021年度の各指標を公表します。

(1) NPS について

1. 代理店推奨度 (NPS)	72.1%
2. 代理店満足度	90.9%
3. アンケート回答率	6.87%
4. アンケート回答数	192 件

(2) お客様の声件数

1. ご不満	4 件 (構成比 12.5%)
2. ご要望	1 件 (構成比 3.1%)
3. お問い合わせ	18 件 (構成比 56.3%)
4. その他	9 件 (構成比 28.1%)

以上

株式会社ベターソリューション
代表取締役 馬場 宏尚