

顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）について

株式会社 東亜エージェンシー 保険部

○顧客本位の業務運営

株式会社東亜エージェンシーは、「お客様第一主義」を掲げ、お客様にご満足頂ける保険商品の提供・スムーズな事務手続、さらには充実のアフターサービスを目指して、営業活動に取り組んでまいります。

万が一、お客様が事故等に遭われた際には、適切な保険金額をお支払いできるように迅速・丁寧な対応を心掛けるとともに、お客様に最善の利益を提供し、信頼される保険代理店を確立してまいります。

1.顧客利益の追求

弊社は、お客様の「もしもの時の備え」に寄与することを目的に、保険業務に精通した従業員により、お客さまのニーズに合った保険商品を提供することで、顧客基盤の充実と収益の確保を目指します。

2.利益相反の適切な管理

弊社は、お客様の意向に基づいて、保険商品販売を展開しており、保険会社のキャンペーン・インセンティブ等に左右される販売活動は致しません。

3.分かり易い商品説明

弊社は、お客様に商品内容を十分にご理解頂けるように従業員の商品知識・説明能力の向上に努めております。

4.顧客にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様の商品に関する知識・購入経験・購入目的・財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様の意向と実情に沿った商品説明および商品提供、また信頼頂ける高品質なサービスを提供します。

5.従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

弊社は、業績だけに捉われない報酬制度を導入することで、従業員が安定的で健全な生活を営むことが出来る環境整備を行っております。

○具体的取り組み

- 1.弊社は、毎年の売上・利益をお客様からの信頼の指標の一つと捉え、お客様から頂いたご意見・ご要望を基に、従業員の職務遂行能力向上のための教育を実施しております。
- 2.弊社は、「比較説明・推奨販売方針」を策定し、同方針に沿った営業活動を行うことを従業員に周知・徹底しております。
3. 弊社は、保険会社による商品研修会や社内における各種勉強会等を通じ、従業員の商品説明・販売能力の向上に努めています。
- 4.弊社は、従業員が保険商品を販売する際にチェックする「意向確認シート」、ならびにお客様から頂いたご意見等を記録した「お客様の声受付簿」・「アンケート」等を従業員が常時チェックできる体制を整えており、疑義等が生じた場合は随時、質疑・意見交換することで、お客様の意向と実情にふさわしいサービスが提供されているか否かを検証しております。
5. 弊社は、自らの「企業行動規範」を策定し、その理念に沿って精勤することを従業員に周知・徹底しております。

○KPI（key performance indicator）※重要業績評価指標

弊社は、お客様本位の業務運営を行う上で、その水準・保険加入率・従業員教育の充実・お客様満足度・職場環境の向上を検証するため、下記の通り KPI を設定し、一定期間ごとにその内容をチェックし、改善に努めてまいります。

1.売上・利益について

弊社は、従業員教育により職務遂行能力が向上し、お客様からの信頼を得られていることの指標として、年間の売上・利益をその成果のひとつと位置づけており、次の指標を掲げております。

- 売上：7500 万円以上の継続
- 利益：3500 万円以上の継続

2.比較説明・推奨販売方針

弊社は、「比較説明」を行う際、商品の全体や特性を正確にお客様に提示し、ご契約の内容を十分に理解して頂いたうえで、ご契約致します。また、推奨販売を行う場合、高い顧客満足度で信頼と実績のある、「損害保険ジャパン」・「あいおいニッセイ同和損保」の2社をお勧めしております。

3.研修会履修状況

弊社は、お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、知識の習得・説明能力の向上を目指すとともに、高い職業倫理を保持するために、社外・社内における各種研修会への積極的参加を呼び掛けております。お客様へ重要情報の提供がなされている証左として、社外・社内研修の履修状況を指標の一つとしております。

○社内勉強会=1回/月

4.意向確認シート・お客様の声（アンケート）、その他の事務指標

・「意向確認シート」・「お客様の声（アンケート等）」を部門長が取り纏め、部内会議に諮ることで、問題点の抽出・改善に努めてまいります。また、お客様からいただいたご意見・ご要望につきましても同様の対応を取らせて頂いております。

○アンケート回答率=15%以上

○意向確認シート、お客様の声に基づいた改善件数=1件/年

・お客様に正確な保険証券を速やかにお届けするための指標として、早期更改を目指します。

○自動車保険早期更改率=80%以上

・お客様の利便性向上のために、多様な手続・保険金請求方法を導入しております。

○新モデル手続=50%

○携帯番号入力率=80%以上

5.従業員面談

定期的に部門長による従業員面談を実施し、従業員の意見に傾聴・採否検討をすることで、働きやすい環境整備を行っております。

○部門長面談=1回/年

2020年2月10日作成