

取組状況・取組結果の公表

対象期間：2024年10月1日～2025年9月30日

方針1 お客様のご要望に沿った保険商品のご案内、サービスの提供をするための取り組み

お客様に寄り添いニーズをしっかりと把握し、お客様毎に最適な保険商品のご案内、サービスの提供をするため以下の取り組みを行います。

＜具体的な取組＞

●社内会議でお客様ごとの質問やニーズに対する回答や成功事例の共有でサービス向上に努めます。

＜取組状況（KPI）＞

社内勉強会開催回数 12回

●募集プロセス・事故対応・お客様対応など誰が対応しても同じオペレーションが出来るよう取り組みます。

＜取組状況（KPI）＞

社内会議開催回数 12回

●商品勉強会など社員教育を徹底し、全社員のスキルアップを図ります。

＜取組状況（KPI）＞

保険会社主催勉強会・会議開催回数 50回

方針2 <お客様と円滑にコミュニケーションをとれる体制の取り組み>

様々な状況においても迅速にお客様と対応できるよう以下の取り組みを行います。

<具体的な取組>

●事故受け付けシートや社内システムを活用し迅速かつ円滑に事故対応を行います。

<取組状況（KPI）>

具体的事例

・社内サーバーの事故フォルダにて各自の事故内容、写真、提出物等を保存しており、進捗状況を外部からでも別担当者からでも確認・対応できる状態にしております。

●キントーンを活用し、担当者不在時でもお客様対応ができる体制を構築しています。

<取組状況（KPI）>

具体的事例

・キントーン内のお知らせアプリを活用した事により 担当者不明案件の入電の際、お知らせ機能を使い全員に一斉通知する事で該当の担当者が後ほどスムーズなお客様対応が出来ました。

方針3 お客様の声を広く収集し改善につなげる取り組み

お客様からの声を広く収集し、業務改善と募集品質向上につなげる取り組みを行います。

＜具体的な取組＞

●お客様から頂いたお声（苦情、ご要望、お褒めの言葉など）を全てキントーンに記録、収集し全社員および各保険会社との共有を行います。

＜取組状況（KPI）＞

キントーンでカテゴリー毎の記録件数 1件

・【保険会社のサービスに対する苦情】

自動車保険のお客様が車両の故障で保険会社の運搬サービスに対応してもらったが、運搬業者の到着が予定時間よりかなり遅れ、その間連絡もなかったため、対応が悪すぎる、保険会社を変更してほしいとの連絡を受けました。その事を即保険会社に報告し改善を要請しました。