

顧客本位の業務運営方針【2020年3月】

(1) 当社の社訓と経営理念

- ・掲げている経営理念である「まじめが一番！」を目指すため法人・個人のお客さまに最適なコンサルティングサービスを提供いたします。
- ・サービスの提供に当たっては、個々のお客さまのビジネスの内容、リスクの特性、保険ニーズを十分把握したうえで、リスクマネジメントの手法に基づき、お客さまに最も相応しい保険を提供することを目指します。
- ・「安心と安全」を最良の形にして、お客さまに提供することが私たちの仕事です。

(2) お客さま本位の業務運営に関する方針

- ・お客様は日常の生活や企業活動を行う中で、様々なリスクに直面しています。情報化社会の進展や経済のソフト化・サービス化を背景に、リスクは益々多様化・複雑化し、また、消費者の権利意識の高まりなどによって、日常の生活や企業活動により個人や企業が負担する賠償等の責任も益々重くなっています。
- ・こうした中で、我々は単なる保険の販売者ではなく、総合リスクコンサルタントとして、お客様が抱えるリスクを的確に把握・分析し、保険会社の商品の中から、お客様に最も適した保険を提供することが大切な使命であると考えています。
- ・この使命を果たすためには、代理店委託契約を結ぶ損害保険ジャパン日本興亜株式会社および **SOMPO** ひまわり生命保険株式会社の保険商品・サービスを熟知し、お客さまに説明するスキルを身に付け、最適な保険を提案することが求められます。
- ・当社は、損害保険ジャパン日本興亜株式会社と **SOMPO** ひまわり生命保険株式会社（2020年3月現在）との間で代理店委託契約を結び、営業活動を行っています。
- ・当社の役職員は、「安心と安全」に関わる総合リスクコンサルタントとしての高い専門性を育むことにより、お客様の多様で複雑なニーズにお応えすると共に、高い職業倫理意識を持ち、お客様に対して誠実・公正に業務を遂行し、一丸となってお客様お客さまの「安心・安全」に資する最高品質の商品・サービスをご提供します。
- ・上記の方針を、経営からのメッセージや従業員への教育・研修などを通じて、当社の企業文化として定着するよう努めます。
- ・具体的には、以下の（3）～（8）の施策を実施することを通じて、お客様本位の業務運営を実現してゆきます。

(3) お客さまをお守りするための体制整備、組織力

- ・事業計画書を策定し、従業員に対し周知徹底いたします。
- ・BCPを策定し、有事の際も保険代理店としての機能を果たせるようにいたします。
- ・営業時間中にお客さまとの連絡がとれるように専属の事務員を配置いたします。

(4) お客様の声を原点とした経営

- ・損害保険ジャパン日本興亜株式会社の契約募集アンケートの項目点数を確認し、お客様の声にもとづき募集活動を行います。

(5) お客様本位の募集体制

① 保険の専門家として知識、コンサルティング力の発揮

- ・専門性向上のため、各種資格の取得を行います。
- ・お客様に必要な情報を提供いたします。

② 適切な保険契約の手続き・保全と環境変化への対応

- ・正確・迅速な事務手続きを目指し、代理店の事務品質の向上に努めます。
- ・最新技術の導入、新しいサービスの提供として、SMSやタブレット端末を活用いたします。

(6) お客様本位の事故対応

- ・事故対応力の向上のため専門知識を身に着けます。
- ・保険会社と連携し、事故にあわれたお客様を全力でサポートします。

(7) 社会的責任を果たす取組

- ・ヤマダ倶楽部として社会貢献への活動等に参加いたします。
- ・取引先の企業等に安全運転講習会を実施し、交通事故の予防を呼びかけます。

(8) お客様視点の業務運営の定着とPDCAサイクルによる持続的な組織成長

- ・上記取組に対し、KPIを策定しPDCAサイクルの実施により、お客様視点での業務品質向上に努めます。
- ・組織の持続的拡大・成長を目指して、従業員間による募集品質の差を生じさせないため、年間の研修計画を策定、実施いたします。
- ・お客様に不利益を与えないため、損保ジャパン日本興亜株式会社および SOMPO ひまわり生命保険株式会社から提供されるコンプライアンス研修を全募集人が受講いたします。

ヤマダ倶楽部代理店 お客さま本位の業務運営 KPI

大項目	中項目	KPI	目標
体制整備 組織力	事業計画書の策定	○	-
	BCPの策定	○	-
	組織図の有無	○	-
お客さまの声	契約募集アンケート	アンケート返送率	15%
		アンケートNPS	60pt
募集体制	専門性の向上	損害保険プランナー	1人取得
	契約手続き 保全環境変化への対応	新モデル手続率	75%
		携帯電話番号入力率	80%
		28日前早期更改率	90%
お客本位の事故対応	事故対応専任者担当者の有無	○ (組織図)	-
	保険会社と連携した事故対応	代理店対応窓口割合	100%
		事故対応NPS	20pt
社会的責任	お客さま感謝祭	実施回数	年間2回
	ボランティア	実施回数	年間2回

有限会社ヤマダ倶楽部
代表取締役 山田悟