株式会社日税サービス西日本

「お客様本位の業務運営に関する方針」について

１．お客様本位の業務運営

当社は、永続的にお客様から満足と信頼を得るために、経営理念に則ってお客様ファーストの精神で行動します。

【具体的行動】

① お客様の満足と信頼を得るために、弊社にしかできない付加価値の高いサービスを提供します。

② 笑顔を絶やさず、互いに感謝と思いやりをもって行動します。

③ 使命感を持って、何事にも積極的に取り組みます。

④ 決定事項には協働の精神で取り組みます。

２．保険募集・販売について

当社は、「コンプライアンスの遵守」を経営の最重要課題の一つとして位置付け、組織としてのコンプライアンス体制確立への取組みを明確にすべく、「勧誘方針」等の社内規程を定め、保険募集・販売においては、当方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

【具体的行動】

① 保険を募集する際は、「保険商品のご案内にあたって」を提示し、取扱い保険会社およびお薦めする保険会社とお薦めする理由をお客様へお伝えします。

② 意向把握・確認の状況を管理し、営業ミーティングの場を通じて実施状況を確認します。

③ 重要事項等説明においては、主要種目で最低限口頭説明する項目を定め、お客様にわかりやすく丁寧に説明します。

④ 損害保険の募集においては、お客様が十分ご検討いただけるよう時間を確保し、かつ保険の開始日までに保険証券をお客様へお届けできるよう、満期日の１ヶ月以上前までに手続きを行います。

⑤ 火災保険や企業保険をご案内する際には、ハザードマップをお客様へ提供し、お客様のリスクに応じた商品を提供します。

⑥ 災害時には固定電話が使えなくなる可能性があるため、非常時や緊急時の連絡やスムーズな保険金手続きなど、お客様にとってより良いサービスを提供するために、携帯電話番号の登録を推進します。

３．お客様の声を業務改善に活かす取組

当社は、お客様からのご意見、ご要望等の「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実・公正・迅速な対応を行い、業務の改善に活かしてまいります。

【具体的行動】

① お客様の声を受け付けた際は、速やかに上司に報告し、取扱い保険会社と連携し、必要事項を記録に残します。

② 毎月お客様の声管理に関する打合せを実施し、全員で共有したうえで改善課題を検討します。

③ 保険会社が実施している契約募集に関するアンケートの結果を分析し、経営に活かすとともに、職員のモチベーションアップにも活用します。

４．運営方針の取組に向けた取組

当社は、全役職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくために継続的な研修等の体制を整備・強化し、当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

【具体的行動】

① 会議の場で、お客様の反応やエピソードを職員から聴取し、当方針の浸透状況を確認します。

５．その他

より良い業務運営の実現のために、当方針の実践に係る具体的な取組状況を定期的に見直します。

お客様本位の運営実践のための重要指標について

弊社はお客様に満足と信頼を得る付加価値の高いサービスを行えるように、お客様の目線に立った最適な提案を行い続けることが重要であると考えています。

顧客本位の運営方針を遂行するにあたり、適切な意向把握・意向確認を行えているかを検証するためにＫＰＩを策定し、毎年内容をチェックし、改善に努めてまいります。

１．損害保険継続率

契約者のご意向を踏まえた提案と丁寧な説明を行い、補償内容をご理解いただいたうえで契約をいただきます。満期の際にも、再度条件を確認しご案内することで、引き続き継続頂けるよう取り組んでまいります。

保険会社	継続率
ＡＩＧ	86%
損保ジャパン	94.1%
東京海上日動火災	91%
三井住友海上	91.4%
Ｃｈｕｂｂ	80%

２．早期更改率

保険始期日までに保険証券をお届けすることでがお客様の安心につながると考えており、満期日４週間前までの更改手続き完了を目指しています。

保険会社	２週間前更新	４週間前更新
ＡＩＧ	66%	33%

損保ジャパン	45%	32%
東京海上日動火災	41%	49%
三井住友海上	45%	40%
Ｃｈｕｂｂ	50%	50%

３．お客様からのご意見・ご要望の収集件数

お客様から業務運営やサービスに関して寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として記録・保管し、毎月お客様の声について打合せを行っております。今後も「お客様の声」を数多く収集し、サービスや品質の向上に努めてまいります。

2024 年度	苦情	お褒め	ご要望
新契約関係	0 件	0 件	0 件
保全契約関係	1 件	0 件	0 件
保険料収納関係	1 件	0 件	0 件
事故対応関係	0 件	0 件	1 件
合計	2 件	0 件	1 件