

西田総合保険有限公司

2020年9月16日策定

2021年4月26日各種KPI更新

お客様第一の業務運営に関する方針

西田総合保険有限公司（以下、【当社】と記載）は、

「お客様第一の業務運営に関する方針（フィデューシャリー・デューティー）」の実現に向けて以下の取組を行います。

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

1. 企業理念

- ・ 「一期一会」を大切に思える心を養う
- ・ 常にお客様の立場で、その時代に合った情報と商品をお届けし、他を寄せ付けない圧倒的な信頼関係を築く
- ・ 会社と自分の成長のために意欲を持って常に学び続ける

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

2. お客様への約束 企業理念に基づいたお客様対応方針

- ① 当社は「一期一会」を大切にし、本心からお客様の最良の代理店であることを目指します。
- ② 当社は質の高い、その時代に合った情報や商品をお届けするために定期的な研修を行います。
- ③ 当社は人間性だけではなくコンプライアンスも評価される代理店を目指します。
- ④ 圧倒的な信頼関係を築くために有事の際の事前事後フォローアップを強力に行うとともに地域に貢献することを実践します

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

3. 各取り組みのKPI（重要業績評価指標）

- ① 当社は「一期一会」を大切にし、本心からお客様の最良の代理店であることを目指します。
- ・ ご契約いただいたお客様にアンケートを実施し「当社のサービスに対する満足度」を測定致します。

☆2020年度アンケート結果KPI 合計35枚収集し

紹介したい、どちらかというで紹介してもよいとお答えいただいたものが100%であった。社員の励みとさせていただくとともに今後も持続しつつ更に改善してまいります。

- ・年に2回(3月・9月)、「お客様第一」の商品提案、対応方針に向けてお客様の立場で商品選択、お客様対応を維持・向上させてまいります。
☆自動車保険プラン優先順位⇒ドラレコ>車両保険>人身傷害5000万以上
2020年度KPI⇒ドラレコセット率11.7%車両付帯率80.1%人傷5000万以上42.5%
2021年度目標⇒ドラレコセット率20%車両付帯率85%人傷5000万以上50%
 - ☆火災保険は基本的にフルサポートプラン+地震+電氣的機械的事故補償付をお勧めする。やむを得ない場合のみエビデンスをしっかりと残り申請する。この取組こそ当社のブランドであり最大の強みである。結果的にお客さまをお守りでき使命を果たせFDが成立すると信じる。
2020年度KPI⇒フルサポートプラン成約率96.1% 地震付帯率128%
2021年度目標⇒フルサポートプラン成約率100% 地震付帯率100%
- ② 当社は質の高い、その時代に合った情報や商品をお届けするために
-
- 定期的な研修を行います。
- ・月に1回業務責任者が代理店会主催の勉強会(MSA、代理店経営部会など)に参加し新しい情報を取得し**翌営業日に社内共有**を図ります。
 - ・グループウェア(保険VOS)を活用しお客様の情報共有を実践します。
 - ・最新のニュースや情勢、周辺知識を深めお客様に情報提供するために月に1回、**各社員が持ち回りで問題を作成しテストを実施**し検証します。
- ③ 当社は人間性だけではなくコンプライアンスも評価される代理店を目指します。
-
- ・月に1回第一営業日に、お客様に対するビジネスマナーの勉強会を実践し**社員のレベルアップによる代理店のレベルアップ**を図ります。
 - ・月に1回第一営業日に、コンプライアンスマニュアルの読み合わせを行い**CCS(コンプライアンスチェックシート)を用いて自己点検**を実践します。
- ④ 圧倒的な信頼関係を築くために有事の際の事前事後フォローアップを
-
- 強力に行うとともに地域貢献にも協賛します
- ・有事の際、例えば台風直撃が濃厚な場面で、**事前に聴取**しているLINEやSMSなどの**デジタル技術を活用**し、ご契約者様に注意喚起し、現在の補償内容(保障内容)でカバーできている(できていない)旨をお伝えする。また**通過後には同じく被害状況の聴取を一件一件行います**。
※高齢者やSNSを聴取できていないお客様に対してはタイミングを鑑みて直接入電することと致します。
☆**2020年9月台風10号に伴う事前事後連絡件数とお客さまから返信数**
全募集人で**517件情報を送信 494件の返信 返信率95.6%**
95.6%ものお客さまから感謝や労いのメールをいただいた
 - ・地域のイベントや交流会、消防団活動に積極的に参加、協賛致します。
☆2020年度 西田 地元消防団の班長として夜警など地域貢献
園村 地元消防団で会計として避難訓練など地域貢献
☆2021年度 両名とも継続して地域貢献活動に積極的に参加している。