

「お客さま本位の業務運営基本方針」

2022年4月

第一三共ビジネスアソシエ株式会社
保険部長

当社保険部は、第一三共グループの経営理念に則り、グループの各社と従業員・ご退職者の皆様に、保険リスクマネジメントサービスを通じて、「安心・安全」を提供することを使命とし、お客さまへのサービス品質の向上はもとより、第一三共グループに適合した保険ソリューションやリスクマネジメントサービスの提供、ひいてはグループ全体の制度保険や従業員福祉基盤の強化等、お客さま本位の業務運営を実現するために、本方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践

当社保険部はお客さまの信頼と期待に応えるために、商品・サービスを適時的確にお届けするとともに、ご要望やご不満に適切に対応するなど、お客さまの最善の利益が図れるよう、お客さま本位の業務運営を常に実践してまいります。

具体的取組み：コンプライアンス態勢の構築と本方針の実効性向上の取組み

本方針に基づく取組み状況は保険部幹部会議で情報を集約し、実効性を確認するとともに、定期的な見直しと公表を行ってまいります。

2. お客さまのご要望に最適な保険提案と適切な募集プロセスの実践

当社保険部はお客さまのニーズを的確に把握した上で、保有する高度な専門性をもとに保険商品などに関する情報を提供し、お客さまに正しくご理解頂いた上で保険商品・サービスの提案、販売等を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。

具体的取組み①：ルールに則った適切な保険募集

お客さまへの保険商品のご案内に際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には、当社の比較説明・推奨販売方針に則り、適切に保険募集を実施してまいります。特にご高齢のお客さまに対しては、分かりやすい言葉で丁寧なご案内、きめ細やかな対応を実施してまいります。

具体的取組み②：業務の標準化

お客さまへ正確に保険商品の特性や関連情報の説明を実施するため、業務対応マニュアルの整備や業務手順書などを作成し、募集人に徹底を行い、業務の標準化を図ってまいります。

具体的取組み③：募集プロセスの記録

お客さまに対し、意向把握・比較説明・推奨販売・情報提供・意向確認・ご高齢者への対応等が適切になされているのかを確認するため、顧客管理システムなどを活用し、募集プロセスの証跡を確実に記録します。

3. お客さまの声を業務改善に活かす取組み

当社保険部は、お客さま第一の考えに立ち、お客さまから寄せられたすべての声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行うと同時に、お客さまの声を積極的に受け止め、品質改善・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

具体的取組み①：お客さまアンケートの実施

定期的なアンケートの実施により、お客さまの声を積極的に収集し、お客さまの満足度の把握を行うとともに、改善策に活かしてまいります。

具体的取組み②：お客さまの声の記録と共有

お客さま対応の中でいただいた、苦情、意見・要望、お褒めの言葉等は、顧客管理システムなどのデータベースに登録するとともに、会議等を通じ積極的に共有化を図ります。

具体的取組み③：お客さまの声の分析と改善策検討

収集されたお客さまの声については、「お客さま満足度向上プロジェクト」および「保険部幹部会議」において確認・分析し、改善策や再発防止策の検討を行い、諸施策に活かしてまいります。

4. 保険募集業務品質の向上・改善に向けた管理体制と教育について

保険募集プロセスが適正に実施できているか、お客さまの声を経営に活かす取組みが適正に行われているか等、当社の保険募集業務品質の向上・改善のため、以下の通り取り組んでまいります。

具体的取組み①：各募集人における自己点検による検証及び改善

各募集人が自己点検チェックリストを用い、各募集人の業務遂行状況等について毎年自主点検を実施します。各募集人の点検結果は、責任者が内容を確認し、必要に応じて改善に向けた指導を行います。

具体的取組み②：募集プロセスのモニタリングによる検証及び改善

各募集人の募集プロセスの状況について、責任者が定期的にモニタリングを行います。モニタリングで発見された課題については、責任者が、必要に応じて改善に向けた指導を行います。

具体的取組み③：教育と研修

当社保険部は、社員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、適正な業務運営が実践できるよう、社内教育・研修の充実を図るとともに、各種資格取得やスキル認定制度等を運用し、本人の主体的なキャリア開発の実現と意欲あふれるチャレンジを引き出せるよう工夫してまいります。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）

当社保険部は、上記「お客さま本位の業務運営方針に関する方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を設定しております。

指標	2021年度	2020年度
収集した お客さまの声の件数 (苦情・不満・要望・ お褒め)	157件	34件
お客さま満足度 アンケート回答件数 ※年1回実施	638件	580件

成果指標（KPI）については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、本方針に則りより良い業務運営の実現に向けて、指標の追加、見直しを行ってまいります。

※「お客さま満足度向上プロジェクト」とは、実施したお客さまアンケートで寄せられた声や満足度の結果を業務改善につなげていくための業務施策(案)を検討するための保険部内プロジェクトです。