

## 「お客さま本位の業務運営方針」

ほけんプラス株式会社は、お客さまの立場にたって、お客さまにご満足いただけるサービスをお届け出来るよう「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。

「お客さまお一人お一人に最適な保険の提案をさせて頂く」という事が私たちの任務ですが、事故が起こってから、いち早く保険金をお届けするという事も私たちの重要な役目です。保険という力を使って、お客さまと大切なご家族をお守りできるよう全力で努めてまいります。

### 1.お客さまに最適な商品の提案

お客さまの年齢、家族構成、ライフスタイル、加入目的によっても必要な保険の形は違います。どんな保険が必要かを一緒に考え、お客さまのニーズに合った最適な保険の提案が出来るよう努めてまいります。

### 2.独自のネットワークを使ってお客さまの日常生活もサポート

保険のご相談だけにとどまらず「車を安く買いたい」「自動車を修理したい」「税金の相談をしたい」などのお困りごと、地域密着型でやってきた弊社のネットワークを使ってご相談に乗り、出来る限りサポートさせていただきます。

### 3.お客さまの声を活かす取組

私たちは、常に現場で起こった出来事やお客さまの声・ご要望を、募集人で共有しフィードバックすることによって、より最適なお提案、最善の対応をさせて頂けるよう取り組んでいきます。

### 4.お客さまの不利益にならないためにどうするか

私たちは、お客さまの好みやこだわり、ここだけははずせないなど、大切な思いをしっかり受け止め、商品のポイントをお伝えし、お客さまの不利益になるようなことがないように適切な対応を心掛けます。

### 5.社員の自己研鑽

私たちが大切にしていきたいと思っているのは「人間力」です。「人間力」を磨くことによってお客さまの立場に立った総合的なアドバイスが出来ると考えています。私たちは社員同士のコミュニケーションを密にし、お客さまの立場に立って行動できるよう社内研修や教育に取り組んでいきます。

**「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（KPI）※の公表**

#### お客さまに最適な商品の提案

お客さまのニーズに合った最適な商品の提案をするためには、対面での募集が必要だと

考えています。また、多くのお客さまから選ばれていることが私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えています。

2018年度 対面販売率※	72.1%	(チャネル平均 52.1%)
2019年度 対面販売率	85.4%	(チャネル平均 53.2%)
2020年度目標 対面販売率	87.5%	
※対面販売率(自動車保険)		
2019年度 生命保険契約件数増率	111.7%	

### **独自のネットワークを使ってお客さまの日常生活もサポート**

お客さまの日常生活をサポートするためには、他業との提携がプラスになると考えています。今後もネットワークの拡大を行っていきます。現在は以下のような事業者と提携しています。

整備工場 10社、会計事務所など

### **お客さまの声を業務品質向上につなげる取り組み**

お客さまアンケートや、お客さまからのお声を社内ミーティングにて共有し、品質向上や改善につなげています。

月一回 社内研修 ミーティングの開催

### **社員の自己研鑽**

総合的なアドバイスが出来るよう、生命保険・損害保険セミナーへの参加はもちろん、他業種セミナーにも積極的に参加しています。また、自己研鑽の一環として生命保険のセミナー講師を引き受け、お客さまをサポートできるような多様な視点を持てるように努めています。

- ・生命保険セミナー ・ユニバーサルマナーセミナー ・医療セミナー
- ・相続セミナー ・終活セミナー ・経営・会計セミナー

※K P IとはKey Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価目標のことです。