

お客さま本位の業務運営のための KPI (基本品質指標)

お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価するために基本品質指標(KPI)として、以下の5項目を設定して公表してまいります。

1. **お客さま本位の業務運営方針の取り組み結果について**
2. **お客さまの声の集計と分析**
(お褒め・ご不満・ご意見・その他)
3. **募集ツール等の適切な改定**
(学校安全ニュース・継続者向け案内・行政連携ニュース)
4. **適切な情報提供**
(契約管理シート・事故状況分析シート)
5. **社員研修・定例会議の実施回数と出席状況**
(隔週の定例会議:出席率80%、欠席者への会議内容の共有を含め100%)
(月例の研修会:出席率80%、欠席者への研修内容の共有を含め100%)

以上

1. お客様本位の業務運営方針の取り組み結果について

(令和6年6月20日 報告)

① 【お客様の最善の利益の追求】

お客様の最善の利益の追求のため、誠実・迅速かつ適切な対応に努めてまいりました。また、下記(4, 社員研修・定例会議)の報告とおり定期的に周知・研修を行いました。特に長期継続案件・長期未解決案件の対応については、経営戦略会議を実施し役員・各部門長間において共有いたしました。

② 【利益相反の適切な管理】

お客様の利益が害される取引を防止するために[意向把握]・[比較推奨販売]・[重要事項の説明]を適切に実施いたしました。お客さまとの商談の際は意向把握シート等を活用し、これに沿った提案・説明・締結を行いました。

③ 【重要な情報の分かりやすい提供】

お客さまを取り巻く様々なリスクに関する各種情報を提供するために下記(2、募集ツール等の適切な改定)の報告のとおり実施いたしました。なお、万一の保険金請求の際には当社の行動指標に則り[お客様の小さな声を聞き漏らす事のないよう]に詳細な状況確認と情報収集に努め定例会議(隔週)にて共有いたしました。

※事故に関する情報提供は下記3-②にて報告

④ 【顧客にふさわしいサービスの提供】

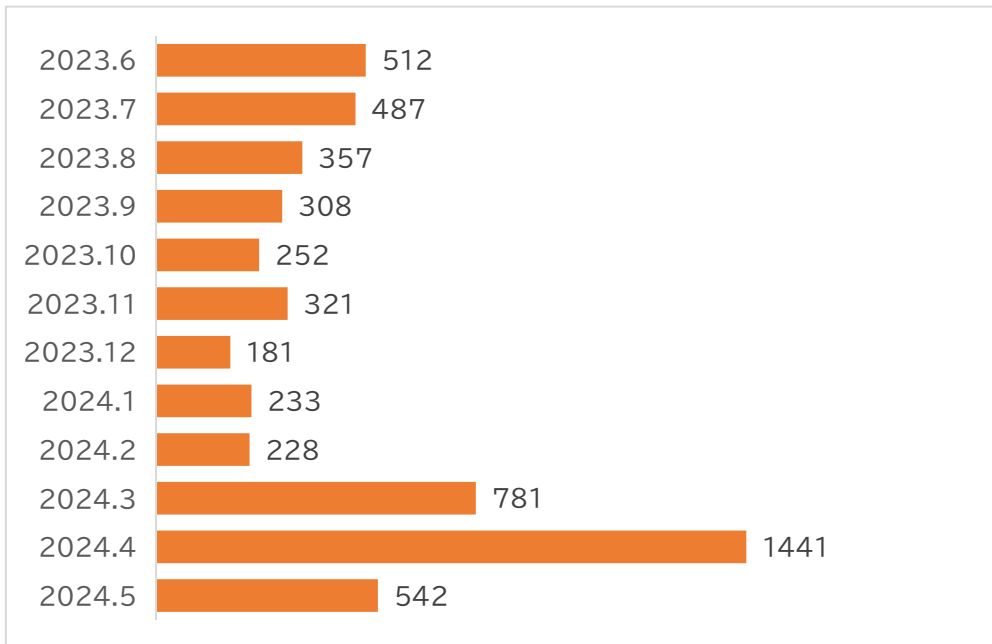
お客様の意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行するために契約団体との定期的な会議を実施いたしました。(下記、3-①にて報告)また、契約成立後もお客様の声に耳を傾け適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいりました。

⑤ 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

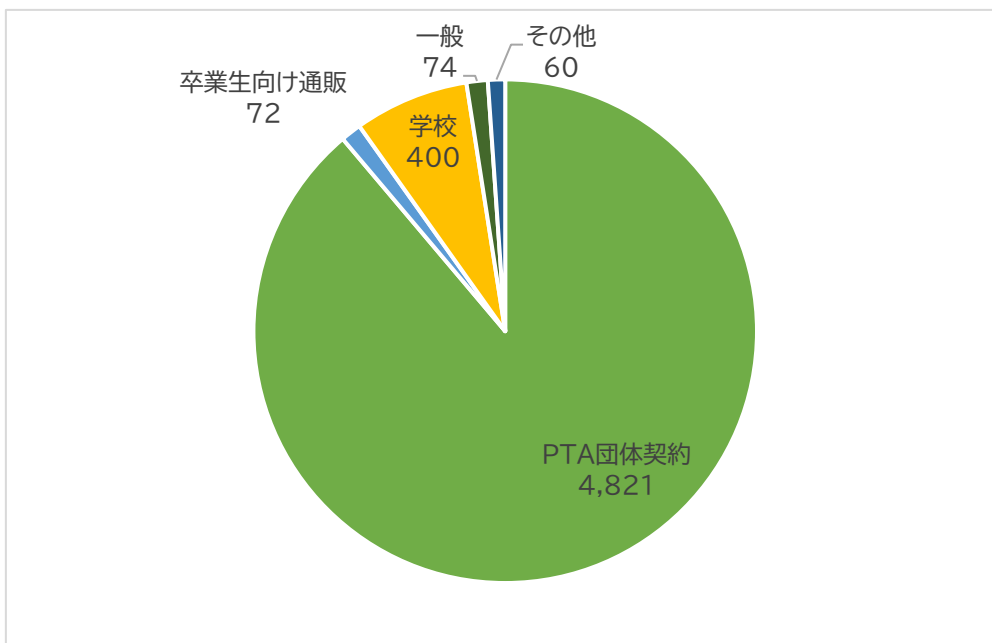
お客さまから[頼りにされる代理店]となることを目指し、適切な業務運営を行ってまいりました。多様化するお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいりました。下記(4, 社員研修・定例会議)の報告とおり。

2. お客様の声を集計と分析(2023.06~2024.05)

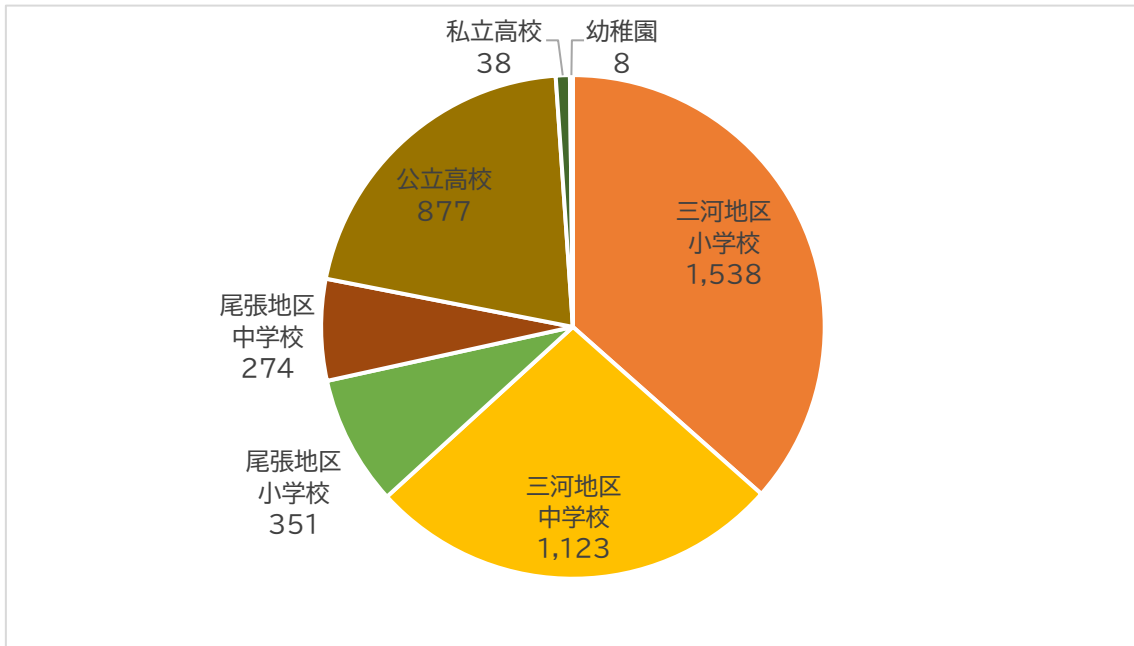
① 月別受電件数



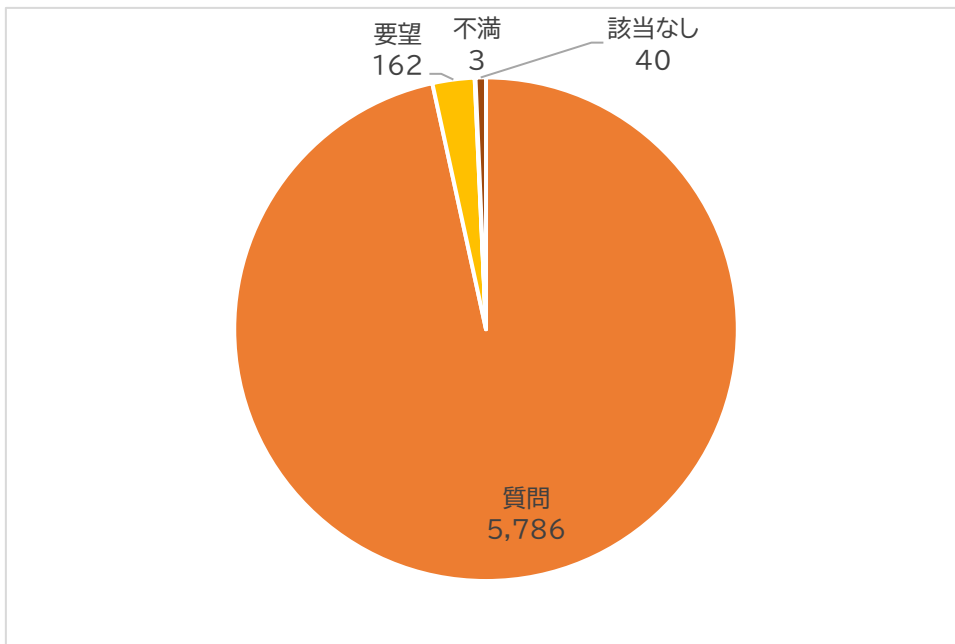
② 受電先区分



③ 受電先区分②



④ 受電内容



■ お客さまよりいただいたご意見

- 学校外のケガでも補償されますか？
- 木の伐採中、倒木し、隣家の自動車を破損させてしまった。補償は使えますか？
- 学校でいじめを受け、問題解決において弁護士に委任している。
トラブル被害対応補償は使えますか？
- 自転車搭乗中、相手と接触事故した。お互いケガがなかったため、謝罪をし、分かれたが、その後、自身の自転車が破損していることに気付いた。何か対応可能な補償は無いか？
- 高校生総合保障制度の申込書を送ったはずだが、手元に何もなくて不安。
加入されているか確認したい。加入者証はいつ来るのか？
- 小学校から中学校には、自動で継続されているのですか？
中学校から高校は、どうなりますか？
- クレジットカード払いはないですか？
- PTA 非会員の家庭は保障制度への加入はできますか？
また、会員・非会員で保険料は異なりますか？
学校自体が PTA から抜けた場合はどうなりますか？
- 夏休みに短期留学することになった。こちらの保険も使えるか？
- スポーツ中に骨折、保険金請求はできますか？
- 友人から借りた楽器を、自宅で練習中に落とし破損させてしまった。
個人賠償責任補償は対象となりますか？
- メンタルケアカウンセリングサービスを使いたい。使い方を教えてほしい。
- 保険未加入、すでにケガあり。1年後手術予定。
今から加入した場合、1年後の手術は請求対象となるか？
- 知的障害のある生徒(特別支援学級へ在籍中)は加入できますか？
- 控除証明書の新旧区分について“一”ではなく“新”と記載してほしい。
- 公立の小学校に在籍しているが、別のフリースクールに通学している。
自身の持ち物が学校活動中に破損してしまったが、補償の対象となるか？
- 口振不能のお知らせが届いた。任意加入の保険ですか？

3. 募集ツール等の適切な改定

① 行政連携ニュース

■ 令和5年7月発行

県内小学生・中学生向け 239,500部

県内高校生向け 34,000部

② 学校安全ニュース

■ 令和6年3月発行

県内小学生・中学生向け 235,900部

県内高校生向け 34,000部

③ 継続者向け案内

県内小学2年～6年／中学2年、3年向け 49,523部

④ 新規募集案内

県内小学生向け 147,475部

県内中学生向け 80,893部

県内高校生向け(公立) 13,165部

県内高校生向け(私立) 1,000部

県内幼稚園向け(私立) 400部

4. 適切な情報提供

① 契約団体との定例会議

令和5年6月13日	愛知県PTA連絡協議会 総会
令和5年9月7日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和5年10月4日	定例会議
令和5年11月9日	定例会議
令和5年12月4日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和6年1月19日	定例会議
令和6年2月1日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和6年3月7日	定例会議
令和6年5月17日	定例会議
令和6年6月3日	定例会議+安全互助事業審査委員会

② 事故状況分析シート

■ 県内小中学校向け (令和5年7月~9月)	503校へ提供
■ 県内高校向け (令和5年7月~9月)	38校へ提供

5. 社員研修・定例会議の実施回数と出席状況

実施日	参加対象者数	出席者数	参加率	欠席遅刻者数	議長	内容
R5.6/22	11名	11名	100%	なし	大木本	① 6/21 体制整備特別検査について ② キャッチアップ施策について
R5.7/6	10名	10名	100%	なし	大木本	① 外国人用募集資料について ② 受託賠・タブレット端末の補償について
R5.7/20	10名	10名	100%	なし	大木本	① 春の募集結果について ② キャッチアップ施策の中間報告
R5.9/7	11名	11名	100%	なし	大木本	① いじめ防止標語コンテストについて ② 貸与タブレットの補償について
R5.9/21	11名	11名	100%	なし	大木本	① 外国人用募集資料について ② リカバリー結果(仮)
R5.10/5	11名	11名	100%	なし	大木本	① いじめ防止標語コンテストについて ② 事故状況分析シートについて
R5.10/19	11名	11名	100%	なし	大木本	① 校長会について ② 周年記念式典について
R5.11/2	11名	11名	100%	なし	大木本	① 施設賠償責任保険 満期更改について ② 集金事務費振込について
R5.11/16	11名	11名	100%	なし	大木本	① 募集品質向上研修について
R5.11/30	11名	11名	100%	なし	大木本	① PTA 脱退問題について
R5.12/14	10名	9名	90%	1名	夏目	① 傷害保険の引き受けについて
R6.1/5	10名	8名	80%	2名	大木本	① 事業継続計画作成について ② 大手保険会社3社 行政処分について
R6.1/18	10名	10名	100%	なし	大木本	① PTA あんしん活動パッケージについて ② 次年度の掛金について
R6.2/1	10名	10名	100%	なし	大木本	① 2025年～ 春の募集について
R6.2/15	10名	8名	80%	2名	夏目	① 傷害保険の引き受けについて ② 高校 パンフレット準備について
R6.2/29	10名	10名	100%	なし	大木本	① 更新案内について(同封チラシ) ② 教育委員会プロジェクトについて

株式会社 岡崎事務所

実施日	参加対象者数	出席者数	参加率	欠席遅刻者数	議長	内容
R6.5/9	10名	10名	100%	なし	大木本	① 春の募集結果について ② ARCについて
R6.5/23	10名	9名	90%	1名	夏目	① 小中 加入依頼書最終受領確認について ② PTA あんしん活動パッケージ 二次募集案内について
R6.6/6	10名	10名	100%	なし	大木本	① 今後の商品展開について ② 愛知県小中 P 加入者数速報について
R6.6/20	10名	10名	100%	なし	大木本	① PTA あんしん活動パッケージ 加入状況について ② ビジサポ 一斉送信について

