

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4年6月15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】

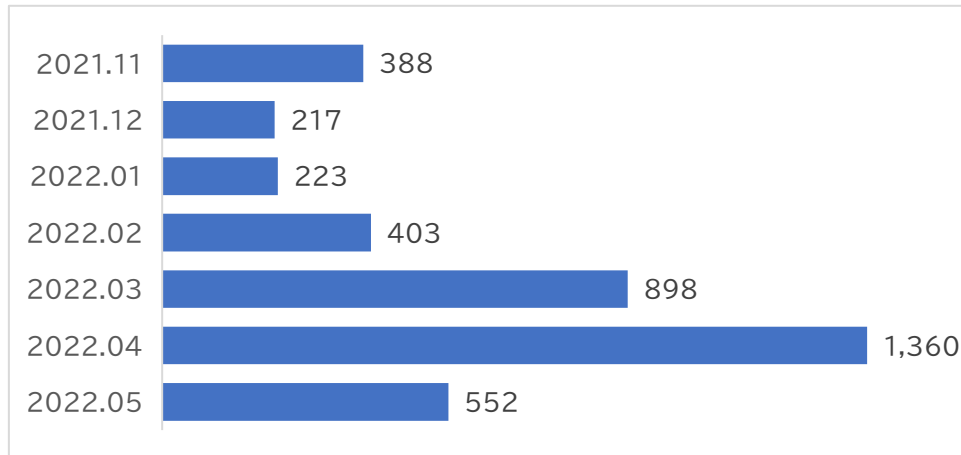
お客様の意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行するために契約団体との定期的な会議を実施いたしました。(下記、3-①にて報告)また、契約成立後もお客様の声に耳を傾け適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいりました。

⑤ 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

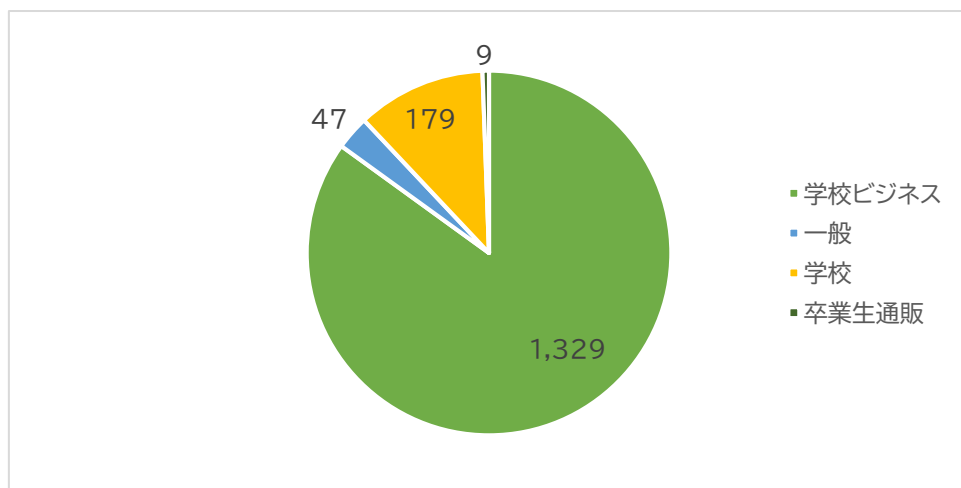
お客さまから[頼りにされる代理店]となることを目指し、適切な業務運営を行ってまいりました。多様化するお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいりました。下記(4, 社員研修・定例会議)の報告とおり。

2. お客様の声の集計と分析

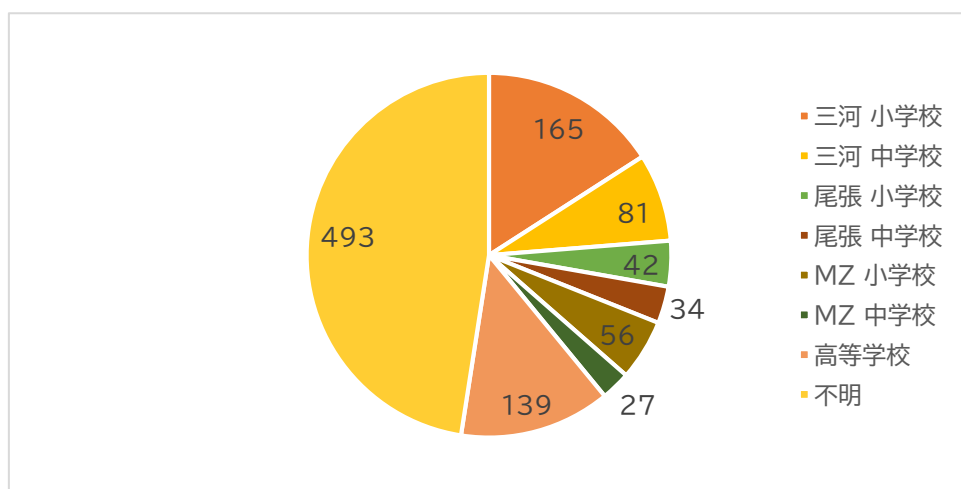
① 月別受電件数



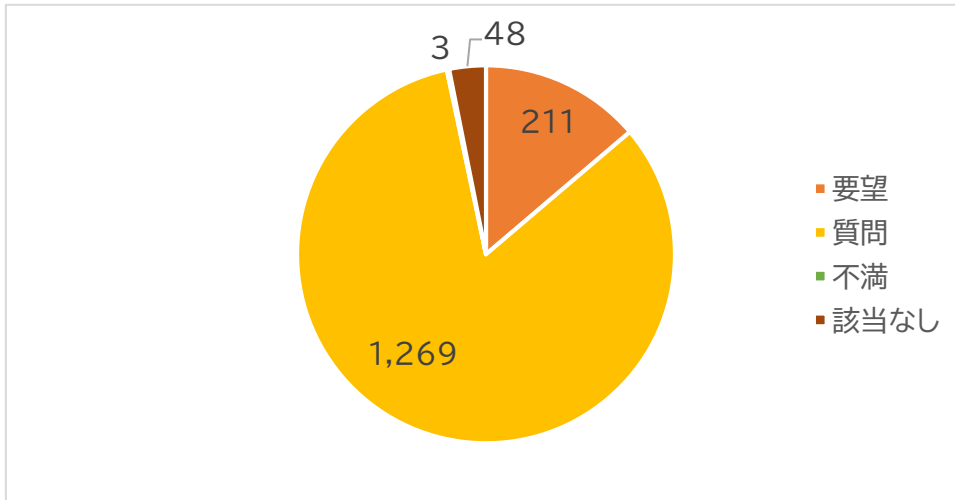
② 受電先区分①



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

- 【情報提供】
「学校安全ニュース」は学校としても助かっています。学校では入手・作成できない情報を提供いただけるので子どもたちへの事故防止の指導に役立っています。
- 【事故対応】
1年を通じて、加入者の事故対応相談や事故請求の際、細かくサポートを迅速にしてください学校としても大変感謝しています。
- 【個人賠償】
学校のガラス破損の事故があり、申請方法など分からなかったが、親身に対応してもらい助かりました。サポートしていただいたお陰で保護者への案内もスムーズに進めることができました。
- 【中途加入 手続き】
転入生で保障制度の加入希望者がいたが、手続きの方法が分からず、問い合わせをしたら、すぐに学校へ来ていただき、手続きの方法を丁寧に教えてくださった。

3. 募集ツール等の適切な改定

① 行政連携ニュース

■ 令和3年7月発行

県内小学生・中学生向け 260,000部

県内高校生向け 36,000部

■ 令和4年3月発行

県内小学生・中学生向け 260,000部

県内高校生向け 34,000部

② 学校安全ニュース

行政連携ニュース発行の為、今年度は発行しませんでした。

③ 継続者向け案内

県内小学2年～6年／中学2年、3年向け 48,719部

④ 新規募集案内

県内小学生向け 153,536部

県内中学生向け 80,545部

県内高校生向け 13,835部

4. 適切な情報提供

① 契約団体との定例会議

- 令和 3 年 6 月 3 日 定例会議 + 安全互助事業審査委員会
- 令和 3 年 9 月 9 日 定例会議 + 安全互助事業審査委員会(紙面開催)
- 令和 3 年 10 月 6 日 定例会議
- 令和 3 年 11 月 4 日 定例会議
- 令和 3 年 12 月 2 日 定例会議 + 安全互助事業審査委員会(紙面開催)
- 令和 4 年 1 月 20 日 定例会議
- 令和 4 年 2 月 3 日 定例会議 + 安全互助事業審査委員会(紙面開催)
- 令和 4 年 3 月 9 日 定例会議
- 令和 4 年 5 月 10 日 定例会議
- 令和 4 年 6 月 6 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 504 校へ提供
(令和 3 年 7 月～9 月)
- 県内高校向け 36 校へ提供
(令和 3 年 7 月～9 月)

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
R3.5/12	10名	10名	100%	なし	大木本	① 新規加入者数結果 ② 自転車条例チラシについて
R3.5/26	11名	11名	100%	なし	大木本	① A 学校での賠償事故について ② B 学校での賠償事故について
R3.6/9	10名	10名	100%	なし	大木本	① A 高校での賠償事故について ② スクールサミット(7月開催)について
R3.6/23	10名	10名	100%	なし	大木本	① スクールサミット(7月開催)について ② 来年度の自転車条例チラシについて
R3.7/17	10名	10名	100%	なし	大木本	① タブレット端末の補償について ② 条例チラシ配布の反応について
R3.9/1	10名	10名	100%	なし	大木本	① いじめ標語コンテストについて ② 事故分析シートについて ③ ホームページの内容刷新について
R3.9/15	10名	10名	100%	なし	大木本	① FD 宣言等について ② 新特約について
R3.9/29	10名	10名	100%	なし	大木本	① 新特約の意見交換会について ② FD 宣言について
R3.10/13	10名	10名	100%	なし	大木本	① 受電対応記録について ② 中途加入時の入金方法変更について ③ 就学時検診説明会について ④ 施設賠償責任保険について
R3.10/27	10名	10名	100%	なし	大木本	① 保険料の割引率について ② 受電対応記録について ③ 中途加入時の入金方法変更について
R3.11/10	10名	10名	100%	なし	大木本	① 校長会スケジュールについて ② 「継続契約」定義改定・約款改定について ③ 自己点検チェックリスト、労務連絡事項について

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
R3.11/24	10名	10名	100%	なし	大木本	① パンフレット類について ② 個賠事故の共有
R3.12/8	10名	10名	100%	なし	大木本	① 個賠の責任能力について
R3.12/22	10名	10名	100%	なし	大木本	① 学校管理下動産補償・携行品損害賠償特約について ② タブレット端末の補償の対応について
R4.1/5	14名	14名	100%	なし	大木本	① 年頭挨拶 ② 学校管理下動産補償について
R4.1/19	11名	11名	100%	なし	大木本	① タブレット端末の補償について
R4.2/2	10名	10名	100%	なし	大木本	① 保険金請求時対応について
R4.2/16	11名	11名	100%	なし	大木本	① 新型コロナウイルス保険金請求書類基準見直しについて ② トラブル被害対応補償の想定質問
R4.3/2	12名	12名	100%	なし	大木本	① 個人情報漏えい補償制度について ② 更新案内送付について
R4.3/16	9名	9名	100%	なし	大木本	① いじめ標語コンテストについて ② 個人情報漏えい補償制度について
R4.3/30	12名	12名	100%	なし	大木本	① 春の募集スケジュール確認
R4.5/11	11名	11名	100%	なし	大木本	① 学校安全ニュースについて ② 施設賠償責任保険について
R4.5/25	10名	10名	100%	なし	大木本	① 春の募集状況報告(5/20時点) ② 子どもが輝未来基金への寄付について