

## お客さま本位の業務運営方針

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、お客さまの特性に応じた適切な情報のご提供と、お客さま本位の安心と安全をお届けし、お客さまにとって最も身近で最も信頼をいただける代理店、お客さまから愛され選んでいただける代理店を目指してまいります。

**方針 1. お客さまの視点に立った価値判断のもと、お客さまを取り巻くリスクに関する最適な各種情報の提供をご理解いただけるように行います。**

### 【主な取組み】

- ・満期更改手続き前には、お客さまの既契約情報・属性情報・応対記録を確認します。前回の訪問時から「お客さま及びそのご家族さまに変化がなかったか」「リスクは変化していないか」「足りていない保険リスクはないか」をお客さま視点に立って考えます。
- ・お客さま視点に立って浮き彫りとなった保険リスクの把握が出来たら、分かりやすい言葉を用いて適切な情報提供を行います。
- ・ご高齢のお客さま（70歳以上）へご説明する際は、出来るだけ理解しやすい言葉で丁寧な説明を心がけます。また、ご家族の同席を推奨してまいります。ご同席いただけることによって、どのような保険に加入しているかをご家族の方にも把握していただけます。

### 【成果指標】

- ・早期更改率 90%以上
- ・対面ナビ率 65%以上

※定期的に進捗を確認しています。

**方針 2. 「お客さまの声（感謝・ご不満・ご要望）」や「スタッフ間での有難うの言葉」「ヒヤリハット」を社内で共有し、課題によってはPDCAを実施することにより業務品質を向上させていきます。**

### 【主な取組み】

- ・お客さまの声は、お客さまからいただいた有難いお言葉（宝物）ととらえ、社内ミーティングにて共有します。ご不満の背景や原因に対しては「なぜなぜ分析」を徹底的に行い、仕組みによる再発防止策を策定します。

- ・日頃の業務の中で、スタッフ間で感じる感謝の気持ちを書き出し社内に掲示します。お互いに尊敬し合える仲間としてあり続けるための社内風土の醸成に全員で努めて参ります。結果、お客さまへの様々な気づき、優しさへと発展することと期待します。
- ・お客さまからご不満の表明となる前の日常業務の中で、「ひやっ」としたり「はっ」とした事があれば、「ヒヤリハット」として全体で共有します。一人のヒヤリハットは他の人にもあり得る事項かもしれない。全員で事前防止していきます。
- ・ご来店いただいたお客さまには当社独自のアンケート用紙を用いて、お客さまの声（感想）をご記入いただきます。また、お客さまからご了解いただいたアンケート内容はホームページの「お客さまの声」へ掲載させていただきます。

**【成果指標】**

- ・お客さまアンケート回答率 20%以上

※定期的に進捗を確認しています。

**方針 3. お客さま視点の業務運営を定着させるために社内教育を充実させ、コンプライアンスを徹底するために定期的・継続的な研修を行います。**

**【主な取組み】**

- ・募集人がかわっても均一的な情報提供やお客さまサービスが可能となるよう各種手順書を作成していきます。また手順書とおりに対応することを徹底していきます。
- ・損保部門、生保部門、事故対応部門、コンプライアンス部門にそれぞれ教育担当者を配置し、各担当者が定期的に研修を実施することによって、新人募集人のスキルはあがり全体として幅広い知識習得につなげていきます。
- ・資格取得については当社が全面的にバックアップしていきます。  
「タスクに相談すれば何でも親身になって考えてくれる」  
「解決に向けた道筋を一緒になって真剣に考えてくれる」  
全てのお客さまからそう言っていただけるよう、様々な資格取得を目指せる会社であり続けます。

**【成果指標】**

- ・事故対応窓口割合 95%以上
- ・お客さまアンケート（NPS※1） 75pt 以上

- ※1. NPS とは、Net Promoter Score の略で、顧客ロイヤルティを測る指標の一つであり、保険会社が実施しているお客さまアンケートでの評価をもとに「知り合いの方から保険加入の相談を受けた際に現在の代理店をおすすめしてもよいか」という他者推奨意向の質問（選択枝 0～10）で、「推奨者割合（9～10）」から「批判者割合（0～6）」を差し引いた数値であり、お客さま本位の行動になっているかを評価する指標です。
- ※定期的に進捗を確認しています。

以上

2020年2月1日 制定

株式会社 タスク

〒807-1312

福岡県鞍手郡鞍手町大字中山 2341-1

T E L : 0949-42-8005

F A X : 0949-42-9500