

**2019年度**

お客さま本位の業務運営に関する取組結果について

2020年5月

株式会社 石井商事

# 目次

---

- 👉 お客さまに安心・安定・安全を提供します。
- 👉 お客さまのニーズに合った商品・サービスを提供します。
- 👉 お客さまの声を業務品質の向上に活かします。
- 👉 お客さまの声分析管理集計(2019年10月～2020年3月)
- 👉 役職員1人ひとりに『お客さま本位の業務運営』を浸透させます。

※本資料に記載されているは2020年3月末現在の状況となっております。

※高齢者に対する親族等の連絡先確認状況は2020年4月末現在の状況となります。

# 1. お客様に安心・安定・安全を提供します。

弊社は、地域貢献の一環として官公庁・民間企業・社会福祉関連等お客様の事故削減に向けた研修会を提案・開催いたします。

## 交通KYT/RM開催実績 2019年10月～2020年3月

名 称	対象数	参加人数	開催回数
社会福祉事業者関連	3法人	85	5回
民間企業	1法人	250	8回

※交通KYT：危険予知トレーニング  
 ※RM 介護社福リスクマネジメント研修

## 年間開催実績2019年4月～2020年3月

名 称	対象数	参加人数	開催回数
横浜市関連	2局	230	5回
社会福祉事業者関連	9法人	379	16回
民間企業	2法人	368	12回



## 当社企画セミナー

社会福祉事業者向けセミナーを年1回開催(2019年12月開催)



当社では、お客様の事故削減(交通事故及び事業リスク等)に向けて、研修会等を提案・開催いたします。お客様の要望をお聞きし、要望に沿った内容で研修会を進めてまいります。また、同業種で起きている事故等についても情報をいち早くお知らせし注意喚起を行っております。研修会等はすべて無料開催にて行っております。(事故削減研修会によりお客様の保険料負担の削減効果にもつながります。)

## 2. お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社では、消費者トラブルの件数等を考慮し、目安として『70歳以上』のお客さまを高齢者と定義しています。保険契約締結後に保険契約者のご家族から苦情が寄せられる等のトラブルを未然に防止するため、70歳以上のお客さまに対しては、高齢者や商品の特性等を勘案した取り組みを行っております。

『70歳以上』の保険契約者【基本ルール】を徹底するとともに、親族等が同席できない場合は、必要に応じて(きめ細やかな取り組み)を行います。

### 【基本ルール】

- ①理解度等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明する。
- ②加入目的等について、お客さまの意向をより正確に把握する。
- ③お客さまの希望や必要に応じ、親族等の同席を求めて意思確認を行う。

### 【きめ細やかな取り組み】

- ①複数の保険募集人により対応する。
- ②複数回の保険募集機会を設ける。
- ③別の保険募集人による確認・フォローを行う。

## 高齢者に対する親族等の連絡先確認状況(2019/1~2020/4)

対象期間	対象件数	確認済件数	未確認件数	割合
2019/1/31	680	570	110	84%
2019/4/30	685	589	96	86%
2019/7/31	685	610	89	89%

対象期間	対象件数	確認済件数	未確認件数	割合
2019/10/31	729	674	55	93%
2020/1/31	740	697	43	94%
2020/4/30	700	666	34	95%

### 親族情報の収集について

・高齢の保険契約者が、身体の不調などから突然入院されたりすると、連絡を取ることが困難になる場合、このような事態においても、適切な契約管理・満期案内等を可能とするため、一人住まいの方や、高齢者のみの世帯の場合には、別居の親族の情報(連絡先等)を入手し、記録・保管を行います。現在の状況は左記の表のとおりです。3か月毎に集計し進捗状況を評価確認してまいります。

『70歳未満』のお客さまであっても、理解状況等を踏まえて、トラブル未然防止の観点から必要と思われる場合は、上記(70歳以上)【基本ルール】【きめ細やかな取り組み】を踏まえた保険募集を行います。

『80歳以上』の保険契約者 高齢者や保険商品の特性等を踏まえ、親族等の同席を原則。やむを得ない事情がある場合は【きめ細やかな取り組み】①~③のいずれかを必須と致します。

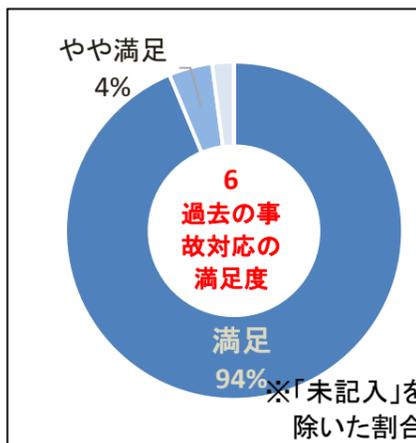
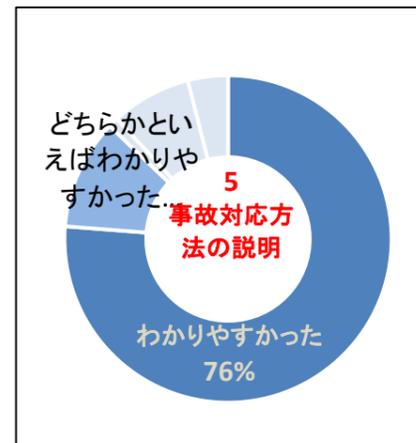
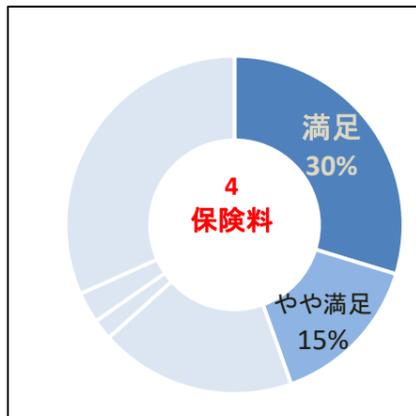
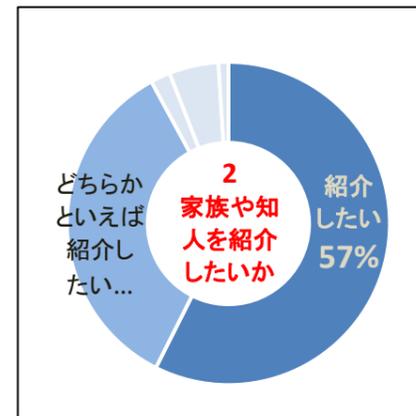
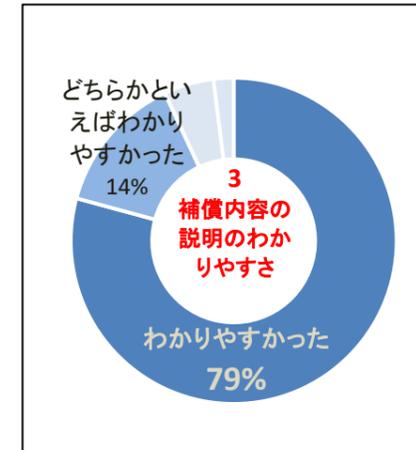
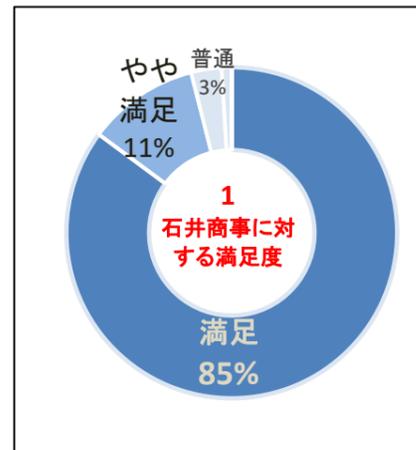
### 3. お客様の声を業務品質の向上に活かします。

#### お客様はがきアンケート集計(2019/10~2020/03)

■件数							合計
1 石井商事に対する満足度	満足 86	やや満足 11	普通 3	やや不満 1	不満 0	未記入 0	101
2 家族や知人を紹介したいか	紹介したい 58	どちらかといえば紹介したい 35	どちらかといえば紹介したくない 2	紹介したくない 0	わからない 5	未記入 1	101
3 補償内容の説明のわかりやすさ	わかりやすかった 80	どちらかといえばわかりやすかった 14	どちらかといえばわかりにくかった 0	わかりにくかった 0	わからない 5	未記入 2	101
4 保険料	満足 30	やや満足 15	普通 19	やや不満 2	不満 3	未記入 32	101
5 事故対応方法の説明	わかりやすかった 77	どちらかといえばわかりやすかった 11	どちらかといえばわかりにくかった 1	わかりにくかった 0	わからない 8	未記入 4	101
6 過去の事故対応の満足度	満足 45	やや満足 2	普通 1	やや不満 0	不満 0	未記入 53	101

■割合						
1 石井商事に対する満足度	満足 85.1%	やや満足 10.9%	普通 3.0%	やや不満 1.0%	不満 0.0%	未記入 0.0%
2 家族や知人を紹介したいか	紹介したい 57.4%	どちらかといえば紹介したい 34.7%	どちらかといえば紹介したくない 2.0%	紹介したくない 0.0%	わからない 2.0%	未記入 1.0%
3 補償内容の説明のわかりやすさ	わかりやすかった 79.2%	どちらかといえばわかりやすかった 13.9%	どちらかといえばわかりにくかった 0.0%	わかりにくかった 0.0%	わからない 5.0%	未記入 2.0%
4 保険料	満足 29.7%	やや満足 14.9%	普通 18.8%	やや不満 2.0%	不満 3.0%	未記入 31.7%
5 事故対応方法の説明	わかりやすかった 76.2%	どちらかといえばわかりやすかった 10.9%	どちらかといえばわかりにくかった 1.0%	わかりにくかった 0.0%	わからない 7.9%	未記入 4.0%
6 過去の事故対応の満足度	満足 93.8%	やや満足 4.2%	普通 2.1%	やや不満 0.0%	不満 0.0%	未記入 52.5%

※「未記入」を除いた割合



※「未記入」を除いた割合

#### ◆お客様アンケートはがき

当社は、保険契約をご継続頂きましたお客様へ「はがきアンケート」を実施させて頂き、ご満足度についてご評価を頂いております。弊社はアンケートから得られる『ご評価』『満足度』を真摯に受け止め今後の業務に活かすために満足度数値の推移を評価していきます。

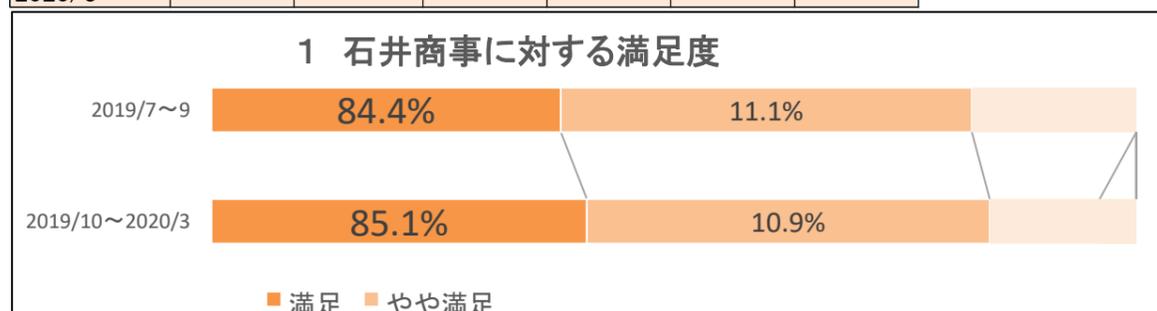
#### ◆アンケートについて

対象のお客様:2019年10月~2020年3月に満期継続をされたお客様242名(損保契約のみ)に実施いたしました。4月末までにご返送頂いた件数が101件となりました。お客様はがきアンケートは毎月実施してまいります。

## お客様はがきアンケート集計結果累計

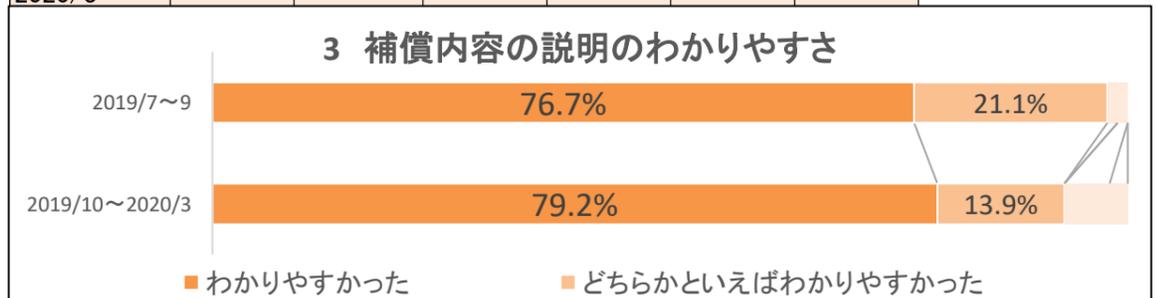
### 1 石井商事に対する満足度

期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7~9	84.4%	11.1%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2019/10~2020/3	85.1%	10.9%	3.0%	1.0%	0.0%	0.0%



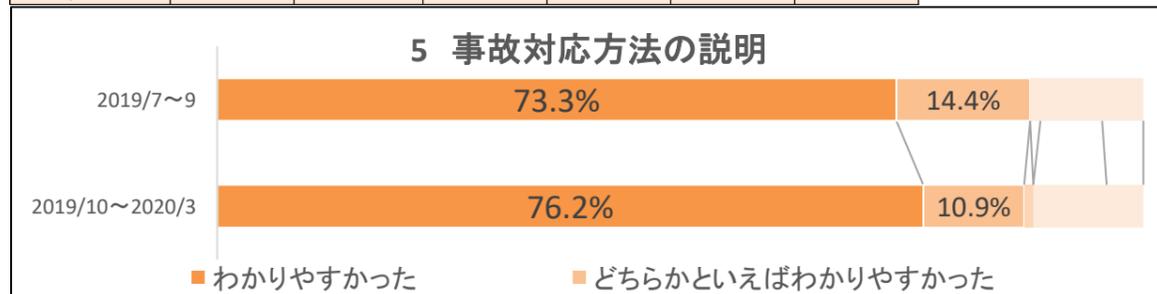
### 3 補償内容の説明のわかりやすさ

期間	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入
2019/7~9	76.7%	21.1%	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%
2019/10~2020/3	79.2%	13.9%	0.0%	0.0%	5.0%	2.0%



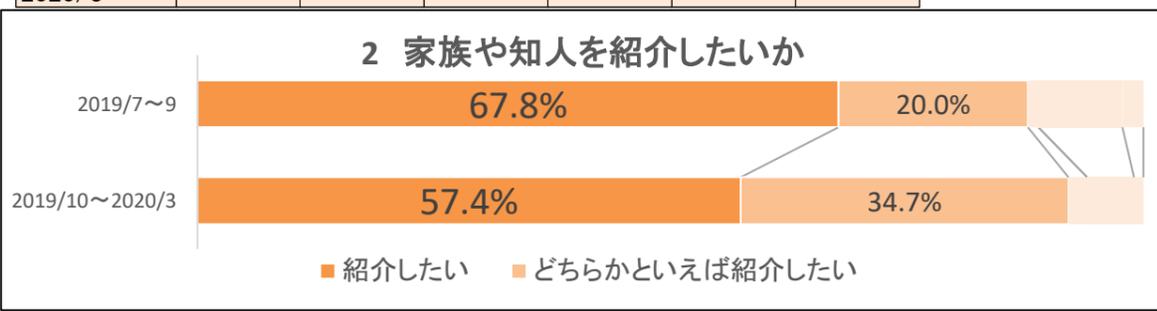
### 5 事故対応方法の説明

期間	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入
2019/7~9	73.3%	14.4%	0.0%	1.1%	6.7%	4.4%
2019/10~2020/3	76.2%	10.9%	1.0%	0.0%	7.9%	4.0%



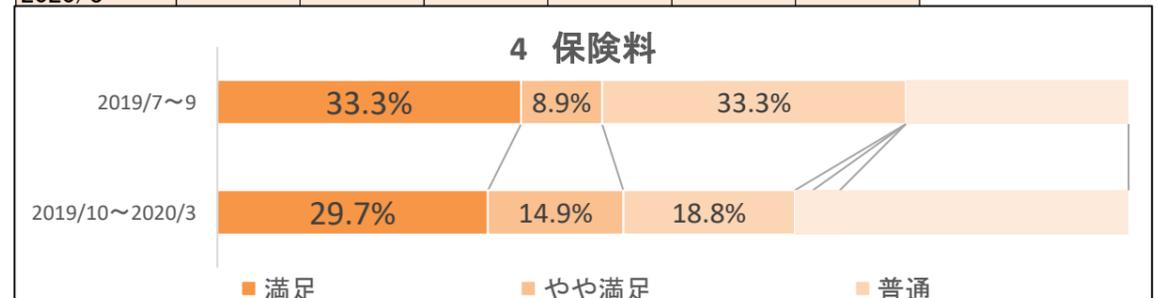
### 2 家族や知人を紹介したいか

期間	紹介したい	どちらかといえば紹介したい	どちらかといえば紹介したくない	紹介したくない	わからない	未記入
2019/7~9	67.8%	20.0%	1.1%	0.0%	8.9%	2.2%
2019/10~2020/3	57.4%	34.7%	2.0%	0.0%	5.0%	1.0%



### 4 保険料

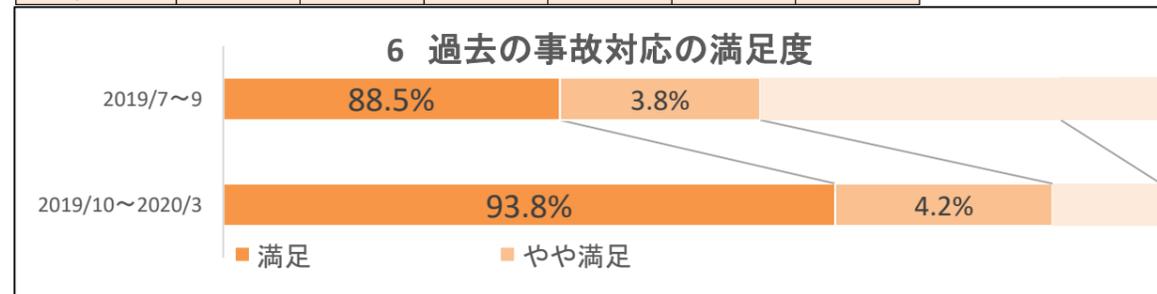
期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7~9	33.3%	8.9%	33.3%	0.0%	0.0%	24.4%
2019/10~2020/3	29.7%	14.9%	18.8%	2.0%	3.0%	31.7%



### 6 過去の事故対応の満足度

※「未回答」を除いた割合

期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7~9	88.5%	3.8%	5.8%	1.9%	0.0%	42.2%
2019/10~2020/3	93.8%	4.2%	2.1%	0.0%	0.0%	52.5%



## お客さまの声 分析管理集計(2019年10月～2020年3月)

当社は、毎月寄せられたお客さまの声を分析し評価を行い、改善に努めてまいります。

◆お申出方法:お電話での申出・対面でのお申出・メール等でのお申出・保険会社経由のお申出

◆お客さまからの声を以下の分類にわけて毎月分析を行っております。

2019 年度

\*代理店名: (株)石井商事

10月～12月

申出区分		①感謝			②相談				③事故			④クレーム		⑤不満足					
申出内容/対象		A 感謝	B 紹介	C 成約	D 相談	E 問い合わせ	F 要望	G 質問	H 事故相談	I 事故報告	J 事故 アドバイス	K 契約不備	L 対応不備	M 顧客対応	N 知識不足	O 事故対応	P 保全対応	Q 保険会社	R その他
10月分	95件	26	1	6	5	6	8	2	8	27	4	0	0	0	0	1	0	1	0
11月分	63件	19	3	6	3	6	5	2	8	5	5	0	0	0	1	0	0	0	0
12月分	69件	26	3	7	7	4	1	0	8	11	0	0	0	0	0	0	0	2	0
小計	227件	71	7	19	15	16	14	4	24	43	9	0	0	0	1	1	0	3	0
合計	227件	97 件			49 件				76 件			0 件		5 件					
割合		42.7 %			21.5 %				33.4 %			0 %		2.2 %					

2019 年度

\*代理店名: (株)石井商事

1月～3月

申出区分		①感謝			②相談				③事故			④クレーム		⑤不満足					
申出内容/対象		A 感謝	B 紹介	C 成約	D 相談	E 問い合わせ	F 要望	G 質問	H 事故相談	I 事故報告	J 事故 アドバイス	K 契約不備	L 対応不備	M 顧客対応	N 知識不足	O 事故対応	P 保全対応	Q 保険会社	R その他
1月分	67件	16	6	10	10	7	3	0	8	3	3	0	0	0	0	1	0	0	0
2月分	62件	13	1	4	10	6	6	3	7	7	3	0	1	0	0	0	1	0	0
3月分	73件	15	3	8	20	9	5	0	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	202件	44	10	22	40	22	14	3	26	12	6	0	1	0	0	1	1	0	0
合計	202件	76 件			79 件				44 件			1 件		2 件					
割合		37.6 %			39.1 %				21.8 %			0.5 %		1 %					

年間累計	885件	216	32	66	122	89	61	19	116	113	28	2	1	1	1	3	3	10	1
割合		35.5 %			32.9 %				29 %			0.3 %		2.1 %					

※ クレームとは、契約した商品・サービスに意見や不満を持つ顧客がそれを提供した代理店・担当者に対して問題点を指摘したり、苦情を述べたりする行為。

「不適合・是正処置報告書」にて再発防止する。

→報告書作成済み件数 3件 未作成件数 0件

※ 不満足とは、顧客が失望する・ものたりない・納得できない・満たされないと思うこと。・・・「不満足の声・是正処理・改善報告書」にて改善する

→報告書作成済み件数 19件 未作成件数 0件

※ 店主は四半期ごとに確認、承認しクローズする。以降、記録文書となる。 期間内の処理ができなかった場合は、次期間へ持ち越し処理をする。

## 4. 役職員1人ひとりに『お客さま本位の業務運営』を浸透させます。

当社は、お客さま本位の姿勢をさらに浸透させるため、各会議・研修等で周知徹底いたします。コンサルティング能力および商品知識、金融経済に関する知識等の向上を図るため、公的資格の取得を推奨いたします。

### ◆お客さま本位の業務運営の浸透

- ① 毎朝、朝礼にてお客さま本位の業務運営基本方針と主な取組み及び保険会社より提供されている募集コンプライアンスマニュアルの読み合わせを行っております。
- ② 経営理念・お客さま本位の業務運営方針・品質方針・経営目標・コンプライアンス基本方針を社内に掲示しております。

### ◆コンサルティング能力及び商品知識の向上

- ① 資格取得支援制度により社員の業務遂行能力向上及び自己啓発を促進しております。
- ② 現在の資格保有者 ★ FP2級 2名 ★ FP3級 1名 ★ 損保トータルプランナー 4名 ★ シニア・ライフ・コンサルタント(生保)1名
- ③ 今年度認定資格 ★ BCP策定講師 2名(認定) ★ 自転車安全運転セミナー講師 2名(認定)