

お客さま本位の業務運営方針・取組内容

ジェイアイシーウエスト株式会社（以下、「当社」という。）は経営理念（ビジョン）と日常活動における行動指針をもとに、より一層お客さまを本位とする代理店となるべく本方針を制定し、定期的に見直し、取組状況を公表します。

【経営理念（ビジョン）】

当社は顧客・取引先・地域社会・社員・株主等すべてのステークホルダーから信頼される企業として、法令等を遵守した適正な組織体制を構築・運営し、保険代理店に求められる社会的責任と公共的使命を果たすことにより、永続的な繁栄を目指します。

【日常活動における行動指針】

- 関係法令・社会規範、保険会社が定めた諸規定・ルール及び社内規則を遵守する。
- 様々なリスクを認識し、事前に的確な対応を施すことにより、事件や事故の予防とお客さまからの信頼性向上を図る。
- 外部情報を積極的に収集し、これらを真摯に受け止め、日常活動に反映させる。

【取組内容】

★お客さまの声を活かした業務運営

「苦情」「ご意見」「お褒めの言葉」などのお客さまからの声を、社内で記録・検証・共有することによって、お客さまの「不満足の解消」と「満足の向上」に役立てます。

特に「苦情」については、CS（顧客満足）やCV（顧客価値創造）のための機会につながると捉え、原因の分析と再発防止に向けた改善策の策定を行い、定例会議で共有します。

★事故対応サービス品質の向上

事故受付時の手順書やQ&Aを作成・活用することで、「迅速」かつ「丁寧」で「均一」な事故対応サービス（正確な事故内容の聴取と把握・適切なアドバイス・保険会社への速やかな通知・保険金請求書類等取付の協力）を提供し、お客さまからの信頼を高めます。

★募集業務品質の向上

分かりやすい表現を用いた商品・サービスの説明やお客さまにとって有益な情報提供を行うことで、顕在化している様々なリスクへの対策を保険に限定することなく提案することによって、お客さまからの信頼を高めます。

早期に満期更改案内をすることでお客さまにとって有益な情報提供や丁寧な説明を行う時間ができ、充分な補償内容の確認や見直しを行うことで、お客さまの満足度・納得度を高めます。

ご高齢、障害のあるお客さまには商品・サービスの説明をより丁寧に行い、お客さまのご理解の状況やご希望によっては、ご親族等に同席いただく等の適切な対応を行います。

口座振替やコンビニ払い・クレジットカード払いなど、多様な保険料収納方法を活用することにより、お客さまの利便性を向上させます。

機械化・IT化によって業務の効率化を図り、働きやすい社内環境を整備することで社員の満足度を高め、質の高いお客さまサービスを提供します。

一般社団法人日本損害保険代理業協会が運営する損害保険大学課程や外部機関が運営する能力開発研修の受講をすべての社員に推奨することによって、個人の専門的知識や業務スキルの向上を図り、お客さまからの信頼を高めます。

★取組内容の状況

取組内容を評価する指標（KPI）を設定し、社内管理システムで見える化することにより向上を図り、その状況を年に1回（12月）公表し、お客さま本位の業務運営に努めます。

	2019年12月1日～ 2020年11月30日		2018年12月1日～ 2019年11月30日	
お客さまの声受付件数	苦情	18件	苦情	8件
	ご意見	7件	ご意見	1件
	お褒め	11件	お褒め	3件
事故報告受付件数	ケガ・病気	2,134件	ケガ・病気	2,078件
	第三者賠償	1,730件	第三者賠償	1,416件
	自動車	46件	自動車	67件
	火災	32件	火災	41件
満期契約継続率	94.9%		94.9%	
早期更改率（3週間前）	54.9%		53.7%	
キャッシュレス率	87.5%		87.9%	
損害保険トータルプランナー	5名（全13名中）		1名（全13名中）	
外部研修平均受講数	1.1回		0.7回	