

F D 宣 言

有限
会社 やまもと総合保険事務所

1. 経営方針

経営理念

◇お客さまに喜んでもらい、感動を与えられ感謝される仕事を目標に…◇
お客さまと当社とのよき関係を維持し、相互の信頼を深めていく為に、自己の研鑽を怠ることなく常に向上心を保ち、すべての保険代理店の模範となるよう努力し、社会的地位の向上を図ります。 また、保険の普及率拡大を保険に携わる者の社会的使命であると心に記して努力し、並びに収益拡大による経営安定化を目的とします。

ミッション

◇困った時に真っ先に思い出しただけの存在、そして最善のサポートを◇
やまもと総合保険事務所は、お客さまの心に寄り添いたいと、保険に限らずお客さまの生活の中で起こる様々な出来事に対して、相談の窓口になれるよう努めています。
今後もお客さまとの「共存共栄」を目指し、地域に信頼され、愛される保険代理店を目標に社員一丸となって前進していく所存です。

2. お客さまの声を経営に反映させお応えできる業務運営

お客さまから直接あるいは、アンケート葉書などで上がる要望・声をお聞きし、毎朝の朝礼の時に「提案事項」「ヒアリハット」として、良い気付きはドンドン取り入れ、改善事項は社員全員で共有し再発防止に役立つように、対応記録簿に記入しています。

【確認指標】アンケート回答率 20% 令和3年10月現在 13.3%

3. お客様の最善の利益の追求・利益相反の適切な管理

企業理念にもある「お客さまに喜んでもらい、感動を与えられ感謝される事」がお客さまへの最高のサービスであり、ご契約時にはお客さまの意向をより深く把握して、お客さまにとって本当に必要な商品をご提案し、ご納得いただき契約後も奉仕の心を持ち、提携先の専門家や専門業

者の方との連携により、スピーディーにお客さまの問題の根本解決を図ることが、最善の利益の追求につながると考えています
また、最新の情報と知識を、お客さまにご提供できるよう、日々の研鑽を怠ることなく、社会貢献できる社員教育を行ってまいります。

【確認指標】NPS80p t以上 令和3年10月現在 50.8pt

(NPSとは…お客さまから当社の推奨意向を 11 段階で回答頂き評価を図る)

4. 重要事項の説明と、お客さまへの情報提供・お客さま対応

- お客さまの懸念しているリスクを素早く理解し、そのお客さまにとって最良な商品を選びます。
- お客さまとは出来る限り対面を心掛け、常にお客さま目線で、保険専門的な言葉は使わず、懇切丁寧に解りやすく話をさせていただきます。
- お客さまの商品選びにはお客さまのご希望を第一にご対応させていただきますが、お客さまの希望と違っていても、本当にお客さまに必要なプランも同時にご提案させていただきます。
- 契約後の保全・特に事故対応には、原則事故現場へ行く事を、全社員同一の認識とし、スピーディーに連携を取りながら円満解決するまでお客様に常に寄り添い対応してまいります。

【確認指標】対面Navi率 50% 令和3年10月現在 13.9%

(対面Naviとは…お客さまに意向確認項目をタブレット画面上で説明し、最終的な意思確認はお客さま自身に申し込みボタンを押してもらい、契約とする)

5. 方針の浸透に向けての取り組み

当社では独自の社員評価制度を設けており、お客さま本位の行動・提案・対応の出来る社員を最大限に評価することとしています。また取り組みに格差が出ないように社内研修や評価制度に必要な社員一人一人の、目標・自己評価を定期的に面談しています。