

【2023年度】

お客さま本位の業務運営方針



株式会社アキタ保険



株式会社アキタ保険 お客様本位の業務運営方針

1. お客様本位の業務運営方針

お客様に対して、「親切、迅速、誠実、公平」を基本に真摯な姿勢で対応し、よりよいコミュニケーションを確立します。「お客様の声」の情報共有を図り、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善に反映させることにより、お客様の満足と信頼を得られるように努めます。当社の実状に応じて毎年見直しを行います。

- ①私たちは、お客様に保険商品、保険募集、保険金請求、付帯サービスに関する正しい情報をわかりやすくお伝えするよう努めます。
- ②私たちは、「お客様の声」を的確に把握し、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善に努めます。
- ③私たちは、不測の事態が発生しても、常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制をつくり、お客様の信頼の維持・向上に努めます。

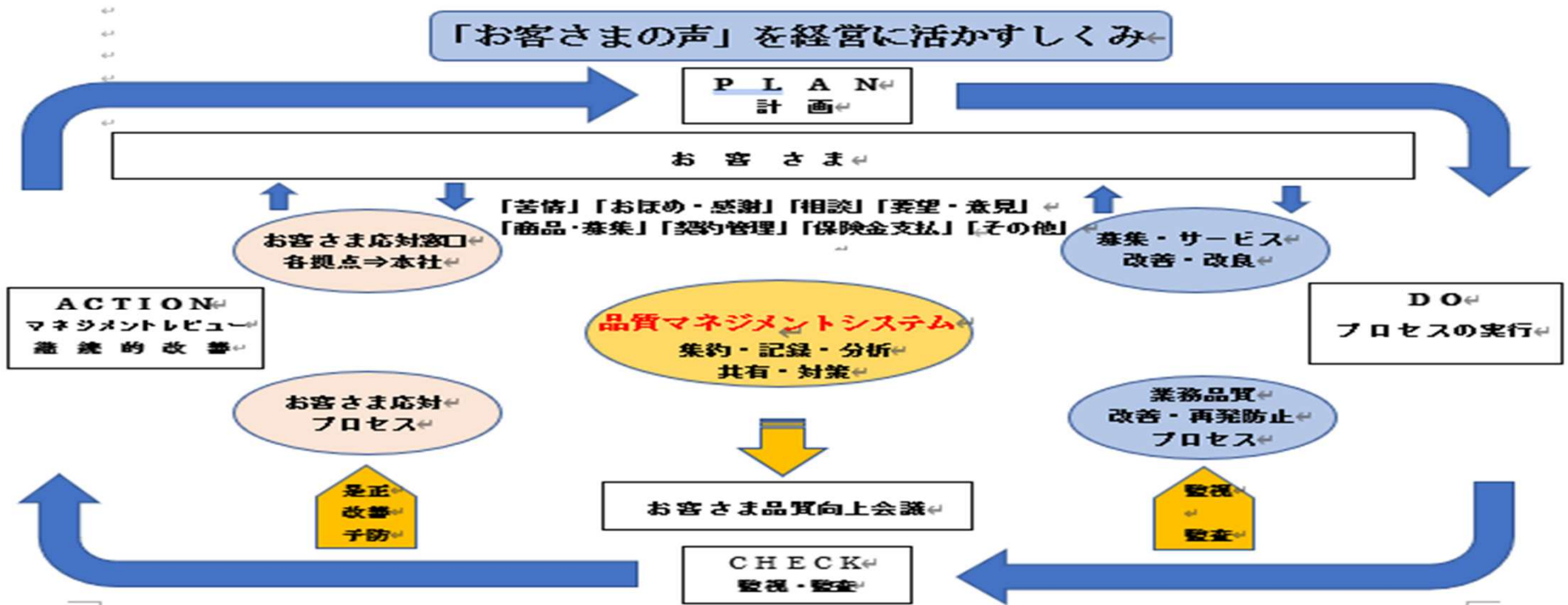
【確認指標】 Key Performance Indicator (プロセス 目的を達成するための数値化できる目標)
 Key Goal Indicator (ゴール 数値化できる目的)
 Net Promoter Score (企業に対する愛着・信頼の度合い)

年 度	早期更改率(自動車保険)	携帯番号入力率(自動車保険)	完全paperless契約率(生保)	ヒヤリハット	Net Promoter Score 顧客ロイヤルティ
2020年度結果	79.5%	92.8%	53.0%	12件	
2021年度結果	77.6%	96.0%	83.5%	30件	
2022年度目標	81.0%	—	80.0%	30件	
2022年度結果	77.5%	—	79.2%	38件	
2023年度目標	85.0%	—	80.0%	30件	
年 度	対面ナビ率(自動車保険)	アンケート回答率	事故対応窓口割合	お客様の声	他者推奨意向9,10の割合
2020年度結果	54.7%	27.6%	86.6%	888件	81.5pt
2021年度結果	52.4%	25.3%	86.0%	859件	76.7pt
2022年度目標	65.0%	27.0%	—	624件	80.0pt
2022年度結果	53.4%	18.2%	—	524件	82.7pt
2023年度目標	60.0%	20.0%	—	312件	80.0pt

※当社売上の上位社(割合約80%)の保険会社の指標を表示しています。

お客さま対応基本方針

F D 宣言



1. 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
本社で情報の集約・共有・分析し、募集やサービスの品質改善に活かしていく仕組み
2. 「お客さま対応プロセス」
お客さまからのお申し出に対する、受付から問題解決に至るまでの対応全体の流れとお客さま対応品質の向上に向けて取り組んでまいります。
3. 「業務品質改善・再発防止プログラム」
お客さま対応プロセスから抽出された「お客さまの声」を経営資源とし、募集・サービスの改善・再発防止を促進します。

お客さま本位の業務運営方針

お客さま本位の業務運営方針の原則2～7の2022年度の取り組み結果、取り組み方針との対応関係については最終ページに掲載

2. 顧客の最善の利益の追求

- (1) 私たちは、保険のエキスパートとして、お客さまが抱える不安や問題の解決手段の一つとして保険商品や付帯サービスを提案いたします。お客さまの最善の利益を考え、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実、公正に業務を行うよう努めてまいります。
- (2) お客さまの最善の利益を図るため、お客さま自身のご要望等をお伺いします。当社推奨方針を説明し、お客さまが合理的な判断ができるよう、情報提供を行います。当初意向、最終意向の把握・確認を丁寧に行い、最適な提案に努めてまいります。

<具体的な取り組み>

- ① お客さまの声312件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、対面ナビ率(対面募集)60%、他者推奨意向9,10の割合80pt、早期更改率85%、完全ペーパーレス率80%
お客さまの声を収集し、4種類の申出項目(苦情、おほめ・感謝、相談、要望・意見)、4種類の申出区分(募集、契約管理、保険金支払、その他)に分類・分析し、お客さま品質向上会議において、改善策を立案し、保険募集、保険金支払い、付帯サービスの向上に努めます。
- ② 地域担当制 ～ 事業型プロ代理店 ～ 「お客さまをチームでお守りする」
当社は、「特定の担当者でなければお客さま対応ができない」という事案が発生しないよう「職員の属人的な担当制」から「地域担当制」に移行し、お客さまをチームでお守りする業務運営を進めております。会社全体でお客さま情報を共有し、組織として永続して情報提供・サービス提供を行い、お客さまに貢献いたします。
- ③ ヒアリングシート等の利用、損保対応記録、生保意向把握シートにより、お客さまの意向を的確に把握し、パンフレットやチラシ等を利用し、わかりやすい説明、情報提供を行います。
- ④ 教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録により継続的に業務改善に努めます。

お客さま本位の業務運営方針

3. 利益相反の適切な管理

- (1) 私たちは、お客さまの利益を損なうことのないよう、お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、職業倫理感を高く持って行動してまいります。
- (2) 自動車事故などで弁護士を紹介する場合には、お客さまのご要望を優先し、利益相反を防ぐため、相手方保険会社の顧問弁護士でないことを確認して紹介いたします。

<具体的な取り組み>

- ① お客さまの声312件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、対面ナビ率(対面募集)60%、他者推奨意向9,10の割合80pt
- ② 教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ③ 人事評価制度の運用、指導、記録
当社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、利益相反の可能性がないか検証し、利益相反等の新規契約を人事評価といたしません。
- ④ お客さま情報、事故受付票、業務日報、損保対応記録、生保意向把握シートにより、利益相反の可能性を把握、対応いたします。

お客さま本位の業務運営方針

4. 手数料等の明確化

- (1)当社は、保険会社と代理店委託契約を結び、東北財務局に登録された保険代理店です。損害保険は契約締結権、告知受領権があり、生命保険は契約締結権、告知受領権のない代理店です。年間の取扱保険料や保険会社が定める業務品質基準に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品の保険料に応じて一定の販売手数料を受領します。この販売手数料が保険代理店としての売上となります。
- (2)保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品、払込方法等によって異なりますが、当社で定めた推奨方針に従い、保険商品を販売しており、保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客さまへ提供するサービスや保険商品を変えることはいたしません。
- (3)損害保険契約において、当社の代理店口座に保険料をお振り込みされる場合、振込手数料はお客さまの負担とさせて頂いておりますので、ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。

<具体的な取り組み>

- ①当社推奨方針に従った保険商品販売
- ②損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ③業務日報点検による職員の行動管理

お客さま本位の業務運営方針

5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1)お客さまへの保険商品やサービスの提供にあたっては、パンフレットの図柄等を見せながら、専門用語を使わずわかりやすい言葉で説明し、適切な情報提供を行い、お客さまの判断材料を提供することに努めます。ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまには、より丁寧な説明、わかりやすい言葉で説明いたします。
- (2)特定保険契約を販売する際は、為替変動リスクをについて説明し、お客さまの年齢、職業、財産状況、金融商品の取引・購入経験、保険料原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集し、適切な募集を行います。
- (3)お客さまに情報提供を行う際は、情報の重要性に応じて区分し、より重要な情報については特に強調するなどしてお客さまに丁寧にわかりやすい説明を行ってまいります。

<具体的な取り組み>

- ①ご加入一覧、ハザードマップ、もしも事故に遭われた場合のドライバーズカードの提供
- ②対面募集率向上(対面ナビ率60%)、オンライン面談併用、パンフレットやタブレットを活用
- ③高齢者対応手順(ISO)、障がい者対応手順(ISO)
- ④生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資について説明、確認
特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供のため、シミュレーションソフトを利用します。
- ⑤パンフレットや重要事項説明書を用いて説明する際は、補償内容の違い、保険金が支払われる場合と保険金が支払われない場合など、より重要な情報については蛍光ペンやふせん等を利用し、強調して説明
- ⑥教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ⑦損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導

お客さま本位の業務運営方針

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- (1)お客さまの知識や経験、お客さまのありたい姿、考え方、不安や問題、ご加入目的や現状の確認を行い、お客さまのご意向に沿った、お客さまにとってふさわしいサービスを提供してまいります。
- (2)お客さまが不安を感じている、損害保険における事故や災害時、生命保険における保険金や給付金請求時においても、お客さまをサポートし、少しでも早く安心と保険金をお届けできるよう最善のサービスを提供してまいります。
- (3)当社推奨方針について説明し、お客さまが合理的な判断ができるよう、情報提供を行い、当初意向・最終意向の把握・確認を丁寧に行い、最適な提案に努めてまいります。
- (4)外貨建て生命保険を販売する際は、外貨預金・株式・投資信託などの投資の経験、特定保険契約に関する知識(リスク)、保険料の原資について、確認いたします。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供のため、シミュレーションソフトを利用します。
- (5)従業員が取り扱う保険商品について理解を深めるよう努め、お客さまの属性を念頭に置きながら、保険商品を選択する際の判断材料を提供いたします。

<具体的な取り組み>

- ①教育計画による研修実施、お客さま品質向上・FD宣言会議の実施、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ②事故対応体制の確立、事故防止等お客さま向けセミナー開催、事故対応研修、事故対応力一般の毎年更新、記録
- ③お客さまの声312件、ヒヤリハット30件、アンケート回答率20%、対面ナビ率(対面募集)60%、他者推奨意向9,10の割合80pt、早期更改率85%、完全ペーパーレス率80%
- ④他業とのネットワークによる紹介(弁護士、税理士、司法書士、社労士、自動車整備工場、建設会社、セキュリティなど)
- ⑤損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ⑥生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資について説明、確認

お客さま本位の業務運営方針

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- (1)職員一人一人が経営理念を理解し、保険のエキスパートとして、保険知識、周辺知識を習得するための教育研修を行い、人事評価制度を運用し、職員一人一人がお客さま本位の業務運営に適切に取り組むよう、動機づけを行います。
- (2)職員にお客さま本位の業務運営方針を周知し、職員の業務を支援・検証するための体制を整備いたします。

<具体的な取り組み>

- ①教育計画による研修、お客さま品質向上・FD宣言会議、コンプライアンス・自己点検会議の実施、記録
- ②経営理念、経営ビジョン、クレド、行動理念など、ISO品質マネジメント研修の実施、記録
- ③人事評価制度の運用、指導、記録
- ④損保対応記録・生保意向把握シートの点検、指導
- ⑤業務日報点検による職員の行動管理
- ⑥体制整備や業務に必要なツールなど、損保クラウド内の当社サイトにおける情報共有、ファイル共有、情報セキュリティの確保、BCP対策、感染症対策を行います。

なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、原則5 注2、原則6 注1・注2・注3については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

お客さま本位の業務運営方針

2023年5月31日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)に示されている内容と取組方針等との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社アキタ保険
取組方針掲載ページのURL	https://akitahoken.co.jp/fd/
取組状況掲載ページのURL	https://akitahoken.co.jp/fd/

2. 顧客の最善の利益の追求

原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
原則2	実施	お客さま本位の業務運営方針2	<p>お客さま本位の業務運営方針2 具体的な取り組み①②③④</p> <p>①原則1に確認指標において、22年度結果、23年度目標を掲載しました。お客さまの声について、件数目標達成よりも、質を向上させ、真のお客さまの声を収集・分析し、経営に活かすため、23年度は312件と致しました。他の指標においても、目標の意味と取組現状に鑑み、見直しを行いました。</p> <p>②地域担当制とし、お客さまをチームでお守りする業務運営を行いました。職員の入社や退社、人事異動に際しても、お客さま対応に支障をきたすことのないよう、入念な打ち合わせを行い、地域担当の割り当ての見直しを行いました。</p> <p>③損保対応記録、生保意向把握シートを作成、毎日、募集状況の点検、職員の指導を行い、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>④年間計画に従い、ISO教育研修年間計画を実行し、記録をクラウドに保存しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間計画に従い、お客さま品質向上・FD宣言会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。 ・年間計画に従い、コンプライアンス・自己点検会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。
(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針2	<p>お客さま本位の業務運営方針2 具体的な取り組み①②③④</p> <p>原則2 顧客の最善の利益の追求 2022年度取組状況に同じ。</p>

お客さま本位の業務運営方針

3. 利益相反の適切な管理

原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
原則3 【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	お客さま本位の業務運営方針3	お客さま本位の業務運営方針3 具体的な取り組み①②③④ ①原則1に確認指標において、22年度結果、23年度目標を掲載しました。お客さまの声について、件数目標の達成よりも、質を向上させ、真のお客さまの声を収集・分析し、経営に活かすため、23年度目標は312件と致しました。他の指標においても、目標の意味と取組現状に鑑み、見直しを行いました。 ②年間計画に従い、ISO教育研修年間計画を実行し、記録をクラウドに保存しました。・年間計画に従い、お客さま品質向上・FD宣言会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。・年間計画に従い、コンプライアンス・自己点検会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。 ③年4回の面談を実施し、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択契約の防止、利益相反行為がないよう、指導を行い、適切な人事評価を致しました。 ④お客さま情報、事故受付票、事故対応記録、業務日報、損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、利益相反の可能性を把握し、適切に指導、管理致しました。
(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針3	お客さま本位の業務運営方針3 具体的な取り組み①②③④ 原則3 利益相反の適切な管理 2022年度取組状況に同じ。

4. 手数料等の明確化

原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
原則4 【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	お客さま本位の業務運営方針4	お客さま本位の業務運営方針4 具体的な取り組み①②③ ①「お客さまへの販売、および、推奨方針について」により、お客さまにわかりやすく説明、推奨方針に従った販売を行いました。推奨方針の見直しが必要か、23年3月に点検致しました。 ②損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、指導致しました。 ③業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行いました。記録をクラウドに保存しました。

お客さま本位の業務運営方針

5. 重要な情報のわかりやすい提供			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
原則5	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</p> <p>①ご加入一覧提供により、お客さまが加入状況を把握し、保険金請求漏れ防止、見直しが用意に検討できるように取り組みました。火災保険にご加入頂く際は、事前にハザードマップを提供し、お客さまが合理的な判断ができるよう、適宜、助言を行いました。お客さまに「もしも事故に遭われたらシート」を提供し、事故時に、どこに連絡したらいいか、ロードサービスの手配はどうしたらいいか、事故時の対応をわかりやすく説明しました。</p> <p>②コロナ禍に配慮し、対面だけでなく、電話やオンライン面談を併用し、パンフレット、ipadによる電子パンフを使用し、わかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>③ISOで定めている高齢者対応手順、障がい者対応手順により、募集活動を行いました。店頭に大きなモニター、筆談用バインダー、老眼鏡を設置・活用し、重要な情報のわかりやすい提供に努めました。</p> <p>④生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集、パンフレットや重要事項説明書、保険会社作成資料によるわかりやすい情報提供を行い、適切な募集を行いました。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的にわかりやすい情報の提供、適合性の原則に則った募集となるよう、シミュレーションソフトを利用いたします。</p> <p>⑤パンフレットや重要事項説明書の説明を行う際は、補償内容の違い、保険金が支払われる場合と支払われない場合など、特に注意が必要な場合は蛍光ペンでのマーキング、ふせん等を利用し、わかりやすい説明を行いました。</p> <p>⑥年間計画に従い、ISO教育研修年間計画を実行し、記録をクラウドに保存しました。・年間計画に従い、お客さま品質向上・FD宣言会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。・年間計画に従い、コンプライアンス・自己点検会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑦損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、指導を行いました。</p>
(注1)	実施	お客さま本位の業務運営方針4	<p>お客さま本位の業務運営方針4 具体的な取り組み①②③</p> <p>①「お客さまへの販売、および、推奨方針について」により、お客さまにわかりやすく説明、推奨方針に従った販売を行いました。推奨方針の見直しが必要か、23年3月に点検致しました。</p> <p>②損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、指導致しました。</p> <p>③業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行いました。記録をクラウドに保存しました。</p>
(注2)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注3)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</p> <p>原則5 重要な情報のわかりやすい提供 2022年度取組状況に同じ。</p>
(注4)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</p> <p>原則5 重要な情報のわかりやすい提供 2022年度取組状況に同じ。</p>
(注5)	実施	お客さま本位の業務運営方針5	<p>お客さま本位の業務運営方針5 具体的な取り組み①②③④⑤⑥⑦</p> <p>原則5 重要な情報のわかりやすい提供 2022年度取組状況に同じ。</p>

お客さま本位の業務運営方針

6. 顧客にふさわしいサービスの提供			
原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
原則6	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</p> <p>①年間計画に従い、ISO教育研修年間計画を実行し、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>・年間計画に従い、お客さま品質向上・FD宣言会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>・年間計画に従い、コンプライアンス・自己点検会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>②事故対応マニュアルを23年3月に改訂、事故対応責任者から代表への連携を図ることをマニュアルで明確にしました。月1回保険金サービス課との打ち合わせを実施、お客さま向け提案・セミナーを2社実施、事故対応研修4回実施、事故対応力一般全員取得、事故対応力専門7名取得。ISO教育研修計画に記録し、クラウドに保存。</p> <p>③原則1に確認指標において、22年度結果、23年度目標を掲載しました。お客さまの声について、件数目標の達成よりも、質を向上させ、真のお客さまの声を収集、分析し、経営に活かすため、23年度は312件と致しました。他の指標においても、目標の意味と取組現状に鑑み、見直しを行いました。</p> <p>④お客さまの要望、置かれている状況を的確に捉え、お客さまの立場に立って考え、弁護士、整備工場、税理士、修理車入庫誘導、リース紹介を行い、記録、クラウドに保存しました。</p> <p>⑤損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、指導を行いました。記録をクラウドに保存。対応記録については、今年度の失敗に学び、23年度に見直しを行います。</p> <p>⑥生保意向把握シートにて、投資経験、特定保険契約に関する知識、保険料の原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集、パンフレットや重要事項説明書、保険会社作成資料によるわかりやすい情報提供を行い、適切な募集を行いました。特別勘定組み合わせについては、客観的かつ具体的でわかりやすい情報の提供、適合性の原則に則った募集となるよう、シミュレーションソフトを利用いたします。</p>
(注1)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注2)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注3)	非該当	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言	お客さま本位の業務運営方針 最下段(なお、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、以下の文言
(注4)	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</p> <p>原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 2022年度取組状況に同じ。</p>
(注5)	実施	お客さま本位の業務運営方針6	<p>お客さま本位の業務運営方針6 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</p> <p>原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 2022年度取組状況に同じ。</p>

お客さま本位の業務運営方針

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

原則	実施・不実施	取組方針における該当箇所 (項目名、見出し、ページなど)	取組状況該当箇所(項目名)、及び、2022年度取組状況
<p>【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機付けの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>	実施	お客さま本位の業務運営方針7	<p>お客さま本位の業務運営方針7 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</p> <p>①年間計画に従い、ISO教育研修年間計画を実行し、記録をクラウドに保存しました。 ・年間計画に従い、お客さま品質向上・FD宣言会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。 ・年間計画に従い、コンプライアンス・自己点検会議を毎月実施、記録をクラウドに保存しました。</p> <p>②経営理念、経営ビジョン、クレド、行動理念を社内サイトと各拠点の壁面に掲示、朝礼での唱和、22年4月に品質マネジメント研修を実施しました。</p> <p>③年4回の面談を実施し、人事評価制度を適切に運用、指導を行いました。</p> <p>④損保対応記録、生保意向把握シートを毎日点検し、指導を行いました。記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑤業務日報を毎日点検し、職員の行動管理を行いました。記録をクラウドに保存しました。</p> <p>⑥態勢整備について、常に改善意識を持ち、態勢整備ツール、業務に必要なツールを損保クラウドにわかりやすく分類して掲載、情報共有、ファイル共有、情報セキュリティの確保、BCP対策、感染症対策を行い、職員が安心してお客さま対応を行えるよう取組を行いました。今後も定期的に見直しして参ります。</p>
(注)	実施	お客さま本位の業務運営方針7	<p>お客さま本位の業務運営方針7 具体的な取り組み①②③④⑤⑥</p> <p>原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 2022年度取組状況に同じ。</p>

保険と暮らしの相談センター



SINC1978 <https://www.akitahoken.co.jp>



対象業務：損害保険代理店業務・生命保険代理店業務

【店舗のご案内】

秋田本社 a-info@akitahoken.co.jp
〒010-0951 秋田市山王6丁目5-9

TEL 018-864-6921 FAX 018-864-6922

フレスポ本荘店 h-info@akitahoken.co.jp
〒015-0011 由利本荘市石脇字田頭141-1

TEL 0184-24-5511 FAX 0184-24-5512

県南事業所 k-info@akitahoken.co.jp
〒019-0529 横手市十文字町字海道下88-9

TEL 0182-23-5145 FAX 0182-23-5146