

「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況報告

寿商事株式会社は、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を公表し取組みをおこなっております。今般、2024年度の取組状況につきまして、以下のとおりお知らせいたします。各指標につきましては、必要に応じて見直しを行い、「お客様本位の業務運営」の実効性向上を図ってまいります。

【指標1】お客様本位の業務運営に関する方針を策定・公表いたします。

- ・ホームページへの掲載の見直しをいたします。 年1回
- ・お客様第一の業務運営方針の理解を深める教育の場の設定 年1回

【2024年度】

・ホームページ見直し	3月実施
・お客様第一の運営方針社内研修会	毎週月曜日実施済み

【指標2】お客様や地域への貢献と応援できる提案をいたします。

- ・事業継続力強化計画、健康経営優良法人等の提案を通じて、法人の強靭化支援を実施します。 年4社以上
- ・自動車事故の削減提案を実施します。(交通安全チラシの配布)

【2024年度】

・事業継続力強化計画導入	4社
・健康経営優良法人導入	3社
・リスクコンサル	2社

【指標3】お客様のご要望、ご期待を受け止め、日々改善に取り組みます。

- ・保険会社のアンケート回収 月10件以上、お客様満足度(10、9割合)55%以上
- *お客様満足度(10、9割合)とは、お客様アンケートにおける10段階評価のうち、評価「10」「9」ををいいます。
- ・お客様の声を大切にし、アンケートへのご協力をいただけるようご案内いたします。

【2024年度】

・アンケート回収件数	21件
・お客様満足度(評点10~6)	81.0%

指標 4 お客様に寄り添った保険サービスを提供します。

- ・ご契約者さまへのコンタクト 年2回以上
- ・定期的なコンタクトを行ない、お客様に寄り添った保険サービスを提供いたします。
- ・保険会社事故担当窓口との早期連携及び早期解決に向けた取組強化、WEB事故報告率70%以上

【2024年度】

・自動車保険 WEB事故報告率	100.0%
-----------------	--------

指標 5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します。

- ・代理店チェックシートによる自己点検 年1回
- ・保険募集人チェックシートによる自己点検 年1回
- ・社内の営業活動情報共有 週1回
- ・社内において情報を共有し、お客様サービスの向上を目指します。

【2024年度】

・代理店・保険募集人自己点検	12月実施
・社内情報共有	毎週月曜日実施

* KPIとは…

Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

以上