

顧客本位の業務運営

顧客本位の業務運営 宣言

(1)顧客本位の業務運営

「経営理念」「経営ビジョン」より、お客さまの満足のためによりよい保険商品を提供します。
そのための取り組み方針を以下の通り公表します。

(2)お客さま第一主義の徹底

- ①教育、研修を行い、知識の向上やコンプライアンスを徹底させます。
- ②説明しやすい商品を勧めるのではなく、意向に沿った商品提案を行います。
- ③契約成立をゴールとせず、信頼関係を維持しアフターフォローを丁寧に行います。

(3)「お客さまの声」を真摯に受け止め業務品質を向上

お客さまからの申し出、要望、問合せ等を事業に活かし、お客さまに信頼され喜ばれる代理店となります。

(4)お客さまにとってわかりやすい情報の提供

- ①保険商品に関する重要な情報をわかりやすく説明し、正しくご理解いただけるよう努力します。
- ②保険商品は、目に見えないリスク、将来に起こりうるリスクに対応するが手に取れないので理解しにくい為、説明資料等を用意し対応します。
- ③不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧に説明します。
- ④高齢者や配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることのないよう、お客さまの特性に応じて分かりやすい説明を行います。

(5)新規契約時の対面率 100%の募集を目指します。

形が見えない商品であり、一度話を聞いても理解しにくい為、契約は対面で説明する事をお約束します。

(6)新規・更改・継続時に保険金給付の連絡先を渡し、給付漏れを防止する事と長期事故対応案件を把握します。

- ①保険会社のパンフレットのみならず、別に作成した案内チラシを渡し、万一の連絡先を周知しておく事で、お客さまの給付モレを防ぎます。
- ②保険会社との連携で、定期的に自動車事故発生、解決状況の把握と、自動車事故の長期事故対応の状況を把握し、スムーズな事故解決に努めます。

(7)全社員への経営理念等の浸透を図る

「経営理念」

「私たちは、信頼される保険代理店として「生協組合員の皆さま」および「地域社会の皆さま」の安心と安全に寄与する企業を創造致します。」

「経営ビジョン」

「私たちは、お客さま第一を基本として高品質の商品・サービスを提供し、お客さまと共に成長する企業を目指します。」

以上

顧客本位の業務運営 2019 年度活動報告

1.はじめに

コープ東北保険センター2019 年度顧客本位の業務運営の活動報告です。

ご契約者、生協の組合員さんが安心して相談できる代理店を目指して活動した結果の報告です。

2. ご報告

(1)お客さま第一主義

①職員の教育、研修結果:69回実施

②アフターフォローについては契約の引受報告・証券の到着確認・給付手続き時の支援を行いました。

(2)「お客さまの声」の集約

お客様の声は146件(前年112件)で、苦情・要望・お褒めの言葉をいただきました。これらの声については会議で共有し、改善項目については再発防止に努めました。

(3)高齢者対応の件数

①損保:1,252件

②生保: 84件

合計:1,336件

(4)新規契約時の対面率 100%の募集結果

①自動車保険:798件 / 798件

②火災保険 :560件 / 560件

- ③生命保険 : 577件 / 577件
3種目とも対面率 100%となりました。

(5) 継続契約の継続率の結果

- ①自動車保険: 95.4%
②火災保険 : 90.3%

(6) 長期事故対応・高額事故案件の結果

- ①2019年度末で長期事故案件33件、高額事故案件累計6件
②上記案件については1年間を通じて保険会社と綿密に状況把握をしています。長期案件については2019年度末現在、未解決の件数、高額案件は年間を通じての数値です。

(7) 全社員への経営理念等の浸透を図る意識づけの報告

- ①事務所内に経営理念を掲示しました。
②全員にカードサイズで作成し配布しました。
③会議資料には、経営理念・経営ビジョンを入れ、毎月理念・ビジョンを理解しました。

3. 最後に

コープ東北保険センター全社員は、岩手県・宮城県・福島県・青森県の組合員の皆さまの生活に欠かせない保険を担当しています。

形のない、分かりにくい事が多い保険について、組合員さんの代表として保険センター内で学習を重ねながら、日々仕事をしています。

常に学習を行い最新の情報を持ち、組合員さんの万一の時にお役に立てるような代理店を目指しています。

組合員皆さんの代理店ですので、気軽にお問合せください。

そして常に皆さまの傍にいる代理店となれるよう努力してまいります。

2020年7月1日
(株)コープ東北保険センター
代表取締役 菅原 藤人

〈2019 年度資料〉

【1】資格取得一覧

区分	資格	人数
	損害保険プランナー	1
損保資格	大学課程; 税務	12
	大学課程; 法律	13

区分	資格	人数
生保資格	大学課程	4
	応用課程	14
	専門課程	29
FP	AFP	3
	2級技能士	5
	3級技能士	4

2020年3月20日現在

【2】支店別継続率

	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
自動車保険	94.4%	95.6%	95.8%	95.4%
火災保険	85.9%	90.7%	96.8%	90.3%

【3】事故対応

	いわて支店	みやぎ支店	ふくしま支店	合計
長期化	7.3%	3.4%	0.0%	3.5%
高額案件	0.0%	0.6%	0.0%	0.5%

【4】お客様第一主義の徹底

ご契約いただいた保険会社別の件数

	アフラック	オリックス 生命	MSA 生命*	ひまわり 生命*	あんしん 生命*	ソニー 生命	マニユライフ 生命	合計
いわて 支店	47	2	0	0	0	0	0	49
みやぎ 支店	84	168	101	47	14	6	0	420
ふくしま	33	21	39	0	0	3	0	96

	アフラック	オリックス 生命	MSA 生命*	ひまわり 生命*	あんしん 生命*	ソニー 生命	マニユライフ 生命	合計
支店								
分業型	0	86	0	0	795	0	27	908
TOTAL	164	277	140	47	809	9	27	1,473

※MSA生命(三井住友あいおい生命保険) ※ひまわり生命(SOMPOひまわり生命保険) ※あんしん生命(東京海上日動あんしん生命)

※分業型は、ライフプランの提案から始まる事で、第一分野商品に集中する傾向となりました。