

お客様本位の業務運営方針

私たちは、「お客様本位の業務運営」実現の為に、「リスクマネジメント」の実践を通じて「親身、誠実、公正」を基本姿勢に、お客様に寄り添い頼れるパートナーとして「リスクを安心に変える」業務運営を実現し、お客様と共に100年企業を目指します。

1. 「お客様本位の業務運営」の基となる理念

株式会社H&I（以下、「当社」）は、

私たちは保険の果たす役割・大切さを追求し、
的確な対応により安心をお届けすることで社会に貢献します。

の理念を基に、お客様の想い、夢などをお聴きして、お客様の立場でお役立ち出来る提案や情報提供に努めております。そして、安心して頼りにして頂ける企業・社員であり続け、お客様との持続的なお付き合いを実現する為に、以下の体制を整え維持発展させてまいります。

2. 「お客様本位の業務運営」を実現するための体制

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、不利益事項などに関する情報を正しくわかりやすくお伝えする様に努めます。

- 募集プロセスルール（意向把握→情報提供→意向確認）の履歴を残し、改善に努めます。
- 業務フローコンサルティングを実践し、そのフロー図を基に戦略的保険プログラムを提案していきます。
- 商品研修会及び事故対応研修会の定期開催をして、知識水準を高めてまいります。
- 募集において、取扱保険会社と権限の表示、パンフレット・見積書、重要事項説明書・申込書等で判り易いご説明と、十分な情報提供に努めております。また、満期契約においては早期継続（遅くとも14日以上前）を推進し、ご契約内容の変更の有無や、継続内容の十分な説明・検討時間の確保に努めてまいります。
- お客様が不利益を被らないよう、お客様のご意向をお伺いし、そのご意向に沿った推奨会社（満たさない場合は他社）の保険商品・サービスをご提供する事で、お客様との利益相反の排除に努めます。

2. 「お客様本位の業務運営」を実現するための体制

②私たちは、当社社員の人材育成につつまして、経営理念の浸透や勧誘方針、商品の説明は勿論ながら、身だしなみ、礼節など全てにおける人間としての力を磨く環境を整えております。

- ・社員満足委員会の開催（年間12回）：社員全員で働きやすく成長できる環境を作ります。
- ・全体会議（年間12回）：顧客満足＋社員満足委員会の会議報告とコンプライアンス研修、その他困り事などを討議し、ベストプラクティスを共有する事で業務品質の向上に努めます。

③私たちは、「お客様の声」をしっかりと経営に生かすために、その履歴を管理して社内共有を行い、また、その対応について迅速かつ適切な行動を心がけております。また、頂いた「お客様の声」につつましては、当社が行った対応履歴も保険会社とすぐに連携し、共有する体制を築いている事で、より一層お客様に安心して頂き、お客様をお守りできる体制を徹底しております。

- ・顧客満足委員会の開催（年間12回）：お客様の声を活かして業務品質向上に努めます。
- ・自社でのコンプライアンス研修

以上の体制を整え維持発展に向けて以下のKPIにも取り組んでまいります。

3. 「お客様本位の業務運営」に関するご報告について（KPI）

「お客様本位の業務運営」に関する組織成果についても

今後、以下の項目における当社推奨保険会社での実績数値を記録し報告してまいります。

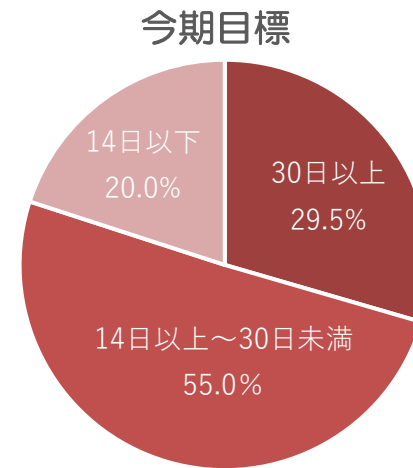
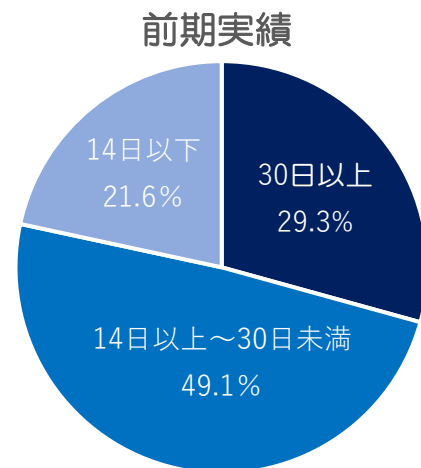
①早期継続率

前期（2020年8月～2021年9月）：推奨保険会社の自動車・傷害・火災・賠償保険を指標とします

前々期（2019年8月～2020年9月）：推奨保険会社の自動車保険を指標とします

		30日以上前	14日以上前	14日以下前
実績	前期	29.3%	49.1%	21.6%
	前々期	17.2%	48.2%	34.6%

次年度目標 今期 30日以上：29.5%以上 14日以上～30日未満：50.5%以上 を目指します
 前期 30日以上：25.0%以上 14日以上～30日未満：55.0%以上



②社員満足委員会開催回数：開催日及び回数

実績 2021年：9/2、8/4、7/1、6/3、5/7、4/1、3/4、2/4、1/7

2020年：11/30、11/5、10/8、8/31、8/6、7/2、6/4、5/8、4/9、3/5、2/6、1/9

2019年：12/2、11/5、9/30

目標 毎月1回程度の年12回開催 を目指します

③顧客満足委員会開催回数：開催日及び回数

実績 2021年：9/7、8/6、7/7、6/9、5/6、4/6、3/3、2/10、1/13

2020年：12/9、11/4、10/7、9/10、8/4、7/8、6/2、4/30、4/1、3/3、2/4、1/9

2019年：12/3、11/7、10/1

目標 毎月1回程度の年12回開催 を目指します

実績は直近過去1年分、目標は2021年9月末までの分を集計し、年内に報告します。

注) KPIとは・・・Key Performance Indicator の略で、目的を達成するための数値化出来る目標です。