

お客様本位の業務運営方針に基づく成果指標（KPI）の公表  
（2023年7月～12月）

株式会社オフィスイトウ（以下、当社）は、お客様にご満足いただけるサービスを提供すること、またコンプライアンスを遵守することを最優先するため、「お客様本位の業務運営方針」を定め公表しております。

今回、「お客様本位の業務運営方針」を踏まえた取り組み結果を当社ホームページ上で公表しております。ご自身に合った保険商品・内容を選ぶように、ご自身に合った保険代理店を選ぶ上でご参考となりましたら幸いです。

1. 当社はお客様のための保険代理店です。

当社は、創業時よりお客様のための保険代理店を強調してお伝えしております。本当にお客様の役に立つ保険代理店であり続けるため、スタッフの教育・育成や体制強化を実行します。

◎スタッフ教育・育成について

<教育・育成の実施>

スタッフ教育実施回数	2023年7月	1回	
	〃 8月	1回	
	〃 9月	1回	
	〃 10月	1回	
	〃 11月	1回	
	〃 12月	0回	計5回

教育実施方法

- ・取扱保険会社（アフラック）の社員による教育
- ・保険会社システム上の教育システム

- ・社員間のディベート、その他会議

#### 教育内容

- ・保険商品研修
- ・保険販売研修
- ・保険事務研修
- ・コンプライアンス研修

#### <結果>

社員の知識が向上したことを確認。お客様の満足度の向上に努めて参ります。

#### ◎体制強化について

- ・自己チェック（2023年12月に実施）

#### 2. お客様の声を聞きます

当社は、お客様のお声を聞き、お客様の更なる満足のために会社運営に取り入れます。

2023年7月から12月までにお電話・メール・WEBフォームまたは来店等により承ったお客様の声

- ・新しい保険の資料が欲しい
- ・見直し時期について明確に教えて欲しい
- ・デジタル給付金請求について詳しく知りたい
- ・デジタルを活用した案内が欲しい

#### 【実施済み】

- ・新しい保険の資料が欲しい

2023年9月発売の「手軽に備える医療保険 EVER シンプル」について、医療保険既契約者のみならず、医療保険未契約者にも案内。

- ・見直し時期について明確に教えて欲しい

個別案件となるため見直し時期を明確に案内する事が難しい旨を回答。更新時期や同保障分野商品、他保障分野商品に関わらず、新商品を積極的に案内。

- ・デジタル給付金請求について

当社にて最大限のお客様フォローを実施。具体的には、通話しながらの操作や、店頭にて説明しながらの操作を推進。スマートフォンの操作に慣れていないお客様へもわかりやすく実施する。

- ・デジタルを活用した案内について

当社で行っている LINE オフィシャルアカウントを中心とし、デジタル連絡フォーム等を充実させ、お客様と気軽に接する場を設けた。

【前期間未実施だったもの】

- ・なし

<結果>

接点に乏しかったお客様への案内により、最近の状況の交換や、新商品を用いたアプローチにより必要保障について再度考えることができました。また、デジタルを有効活用することで、郵送による日数の大幅削減等も可能となり、いち早くお客様のお役にたつことができました。

これからも当社からお客様の役に立つ情報の提供により、お客様の満足度の向上に努めて参ります。

3. お客様にとっての利益を重視しております

当社は、お客様にとっての利益を最も重視し、状況下における最適な方法をご案内いたします。

終身保険を利用した資産形成を主に若年層のお客様へご案内することで、将来お客様にとっての利益となるよう努めました。

#### 4. お客様にとって不利益となる事項もご案内します

当社は、お客様にとって不利益となり得る事項についても、ご納得頂けるまで分かりやすく説明をいたします。

#### 【取り組み】

・契約概要、注意喚起情報をお客様と一緒に読み合わせることで、不利益となり得る事項について認識して頂き、その上で保険のお申込みを頂戴しております。

#### 【取り組み結果】

・不安を取り除くことでお客様より信頼を得られるよう努力して参ります。

#### 5. アフターフォローをしっかりと行います

当社は、お客様のお役に立つため、お客様の立場に立って充実したアフターフォローを行います。

保険契約後のアフターフォローについて、お客様よりご連絡を頂く事が多かったのですが、当社より「お変わりないですか」のフォローコールを取り入れる事でお客様も気付かなかったフォローを行う事ができました。

7月から12月までのアフターフォロー件数                      435件  
(うち、当社への苦情件数    2件)

#### 【課題】

全てのお客様にご満足いただけるアフターフォローではございませんでした。今後もフォローコールを継続して行っていきます。

## 6. 保険金・給付金の請求漏れを確認いたします

当社は、ご契約後のお客様の保険金・給付金の請求漏れが無いか、お客様と一緒に確認いたします。

1月から6月までの当社を通じた給付金請求件数 88件

(うち、保険金・給付金の請求漏れ 0件※)

※対象期間内のため未請求契約を除く

### 【請求漏れとならないための取り組み】

- ・給付金請求時に請求予定内容の詳細をヒアリング
- ・保険契約内容の確認
- ・通院等の期限を確認しお客様へのご連絡
- ・郵送書類について言及

### 【取組結果】

- ・お客様と保障内容を確認することで、対象となる支払事由を具体的に理解して頂き、期限が長い通院保障等については対象期間満了前後にご連絡を差し上げる事で請求漏れに繋がっているものと想定しております。
- ・保険会社の提出書類の簡略化もあり、ますますお客様自身で必要な対応を迫られると思われるため、保険代理店の立場で、給付金・保険金の請求手続きのお手伝いをさせていただきます。

## 7. ご理解頂けるまでご説明します

当社は、お客様のご不明点を無くすため、どんな事にも真摯に向き合い、きちんとご理解頂けるまで説明を何度でもいたします。

#### 【取組事例】

- ・お客様へのご説明について、お客様の理解度に合わせて話すスピードや言葉遣いを選ぶよう、社員への教育をしております。
- ・どのような相談についても、まずは受け止め、社員全員で話し合い、お客様にとって最適な解決策をお伝え出来るよう、社員への教育をしております。

#### 8. コンプライアンスを遵守します

当社は、本来の意味でお客様のために、コンプライアンスを遵守し、違反行為や逸脱行為が無いか常に監視し、万一違反があった場合は原因の究明や再発防止に努めます。

コンプライアンス研修や自己検査を徹底し、コンプライアンスを遵守しております。  
内容については1をご覧ください。

#### 9. 方針を実践するための取り組み

当社は、当社スタッフが方針を実践するため、定期的な研修や教育等の取り組みを行います。

取り組みとして研修や教育を常時行っております。内容については1をご覧ください。