

# 株式会社 若葉共済会

お客様に寄り添い安心して相談していただける  
保険代理店であることを心がけています。

いつでもお気軽にお問合せください

TEL 03-6380-9501

## 若葉共済会 FD 宣言

### 「若葉共済会 FD 宣言」

すべてのお客様の安心実現を目指し

お客様本位の業務運営方針

Business Operation Policy

「若葉共済会」は、1975年の設立以来、企業理念である『保険代理店業務や友の会受託業務を通じて、教職員の皆さまの退職後の生活が、いつまでも健やかで心豊かなものとなるよう支援することを使命とし』、また、『真に豊かな生活とは何かを常に探求し、その実現のために、より質の高い保険商品やより魅力あふれる友の会事業、そして、より心のこもったサービスを提供し続けること』を基本として業務を遂行します。

今般、当社の企業理念に基づいた保険代理店業務を一層推進するために「お客様本位の業務運営方針」を策定し、この取り組みをしていくことといたしましたので、ここに宣言させていただきます。

私たちが保険の真のプロフェッショナルとなり、弊社全スタッフも含め、すべてのお客様と地域社会へ豊かさと安心を提供し、これを実現し続ける事ができるよう、下記の行動指針に基づき、この取り組みを行います。

- 1 何事も、他人任せにせず、まず自らが率先して行動します。
- 2 常に、高い倫理観をもって誠実に行動します。
- 3 常に、仕事に対する熱い情熱と強い信念を持ち続けます。
- 4 常に、志を高く持ち、新しいことに挑戦する好奇心や向上心を大切にします。
- 5 常に、感謝の心を忘れずに使命感をもって行動します。

本方針は当社の経営者及び全社員スタッフの共有確認事項であり、当社ホームページに掲載しお客様へ公表させていただきます。今後は取り組み成果の検証により、品質向上のために定期的な方針の見直しも行ってまいります。

#### 宣言① お客様の最善の利益の追求と行動

すべてのお客様に誠実・公正に向き合い、常にお客様の最善の利益を図ります。この実現のため知性、知識の研鑽に勤め、資質を向上させ、お客様の抱える不安とニーズを的確に把握し常にお客様のニーズに適った対応(保険商品・サービスの組成・ご意向の把握・情報提供・推奨)をいたします。

また、保険対象事故はもちろんのこと、これ以外のお客様の日常生活での相談事やトラブルに関しても親身に寄り添いお客様へ安心を提供してまいります。

#### 宣言② お客様の利益侵害の防止

法令を遵守し適正な保険募集を徹底し、万が一でもお客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反となり得る取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

- ・ 保険商品・サービスの説明にはお客様に充分にご理解いただけるように説明方法等を工夫し、分かりやすく丁寧に説明いたします。特に70歳以上のご高齢者や障害のあるお客様へはより細やかなご対応を徹底いたします。
- ・ 契約の乗換募集となる場合は、不利益事項の説明をしっかりと行い、内容のご理解をいただけるよう徹底いたします。

#### 宣言③ 適切な情報管理と最善の保全サービス

お客様の信頼に応えるため、ご契約内容とお客様の情報は適切に管理し、管理された情報に基づき最善のアフターサービスを行ってまいります。

- ・ お客様の情報や契約内容等の保管には細心の注意をはらいペーパーベースの保管は廃止とし、保管があっても必要最短期間とします。
- ・ 契約成立後もお客様とのコンタクト機会を増やすことに努め、お客様のニーズや環境の変化を正確に把握し、常に適切なアドバイスを行います。
- ・ 最新保険事情やスタッフの近況を掲載した情報誌を定期的にお客様へ配信いたします。

#### 宣言④ お客様の声を活かした業務の推進

お客様の声・ご意見ひとつひとつをしっかりと真摯に受け止め、日々の業務と品質の改善に取り入れていきます。

- ・ お客様からいただいたご意見やご感想は社内で定期的に開示し全員で情報共有します。原因の究明、原因の原因を全員で熟考し、この中から業務品質上の課題を割り出し再発防止と改善策の構築、実施、定着を目指します。
- ・ 年に1回、お客様の声・ご意見を当社ホームページにて公表いたしてまいります。

#### 宣言⑤ 運営方針浸透に向けた取り組みと成果指標(KPI)

お客様本位の業務運営方針の浸透のため、定期的に全スタッフとのきめ細かいミーティングを行っていきます。

また、独自開発の社内ポータルシステムにつき運営方針とのマッチング精度をさらに高めます。スタッフの教育は年間教育スケジュールに沿って実施しエビデンスを記録します。

- ・ 本取り組みの客観的評価ができるよう成果指標を設定して定期的に進捗状況を確認、公表いたします。
- ・ 月1回の業務品質会議、週1回の進捗・お客様の声会議、隔週開催の職種別・チーム別会議を開催し議事録を作成、浸透定着度を確認します。
- ・ 独自開発の社内ポータルの活用と精度のアップおよび全スタッフが本システムを熟知し、徹底活用することで経営理念、業務運営から目指すべき目標管理、お客様の安心実現のための意向把握、情報提供、推奨、適切な募集行動、情報管理、アフターサービスまでを適切に漏れなく行います。
- ・ 社内外の教育プログラム(日本代協アカデミー等)を活用しコンプライアンスを含めたスタッフ全員の知識とスキルアップを計画的に図ります。

◎成果指標 (KPI)

指標項目	2019年4月から2020年1月末	2020年4月から2020年9月末
介護サポート保険	740件	974件
団体医療保険	6,796件	6,739件
団体傷害保険	32,540件	30,195件
お客様の声受付状況	56.8ポイント	58.9ポイント
自動車保険車両保険付帯率	57.70%	60%