

「お客さま本位の業務運営方針～企業理念の実現に向けて」  
2019年度取り組み状況のご報告

静岡保険総合サービス株式会社(以下、「当社」といいます)は、「高品質の商品・サービスにより地域のお客さまに安心と安全をお届けする存在感のある代理店を目指します。」との企業理念を掲げ、その実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

また、2019年4月、企業理念をより一層具体的に実践するための取り組みとして「お客さま本位の業務運営方針」を定め公表いたしました。

今般、本方針に係る2019年度の取り組み状況や定着度合いを確認する指標について公表いたします。

当社は引き続きより良い業務運営の実現に向け不断の努力を重ねてまいります。今後ともご支援、ご指導のほどよろしくお願いいたします。

経営理念

「高品質の商品・サービスにより地域のお客さまに安心と安全をお届けする存在感のある代理店」を目指します。

当社の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取り組みが、お客さまからどのように評価されているのかを確認する指標と、これらの指標が結果として反映する「お客さまの数」をKPIとして設定しています。

お客さまの数 (2019年度末)  53,513顧客 <sup>※1</sup>	お客さま満足度 96.8%	お客さまアンケート <sup>※2</sup> で「満足」「ほぼ満足」と回答したお客さま
	当社の推奨度 79.3%	お客さまアンケート <sup>※2</sup> で「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」と回答したお客さま

※1 個人 47,522 法人 5,991

※2 2020年2月～3月実施(回答数 342件)

## 基本指針の取り組み状況について

### ①【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、高度の専門技術と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに最善の利益が提供できるよう努めます。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

#### [具体的取り組み]

##### 「お客さまの声」の収集と活用

当社では、お客さまからの「苦情」「ご意見・ご要望」「お褒めの言葉」など、お客さまからの声に真摯に耳を傾け、いただいたご意見は漏れなく社内で共有することで、「苦情」の削減、サービス品質ならびに満足度の向上に向けた諸施策に活かしてまいりました。

お客さまの声(苦情)	2018年度	2019年度
受付件数	12件	14件

### ②【利益相反の適切な管理】

当社では、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

### ③【重要な情報の分かりやすい提供】

当社では、保険商品・サービスの提供・販売等を行うにあたって、お客さまが保険商品・サービスを選択するうえで重要な情報について、お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験をはじめ、保険商品・サービスの複雑さに合わせて、分かりやすく丁寧に説明します。

### ④【お客さまにふさわしいサービスの提供】

当社では、保険商品・サービスの提供・販売等を行うにあたって、お客さまのご意向を的確に把握したうえで、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの提案・販売等を行います。

#### [具体的取り組み]

##### (1) 意向把握および比較推奨販売方針の遵守

当社は、お客さまの幅広いニーズにお応えしていくために、生命保険会社・損害保険会社の様々な商品を取り扱います。保険商品のご提案にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握したうえで、取扱商品の中からお客さまの意向に基づき特定の保険会社の商品を選別しお客さまに推奨して販売しています。

また、当社では、その商品を選別した理由等について分かりやすい説明に努め、その取り組み状況については、部門責任者による「比較説明・推奨販売記録」の全件点検および、管理部門による点検状況のモニタリング調査を通じてその実効性の確保に努めてまいりました。

## (2) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまへの商品・サービスのご提供にあたっては、お客さまに対して契約の締結、または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供してまいりました。とりわけ、契約概要や注意喚起情報である、重要事項等の説明に関しては、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償（保障）内容、保険料に関する事項等を記載した書面を提供し、明確・平易であって誤解を招くことがない分かりやすい説明に努めてまいりました。

比較・推奨販売記録表 点検件数	2018年度	2019年度
	生命保険 514件	生命保険 504件
	損害保険 2,159件	損害保険 1,998件

### ⑤【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社では、お客さまの信頼を得るために努力し、お客様に満足していただくために、学び続ける従業員を評価し、登用する制度を整備することで、従業員に対する適切な動機づけを図ります。

#### [具体的取り組み]

##### 各種資格取得にかかる奨励金の支給による社員の自己研鑽やスキルアップの支援

当社は、事業活動を通じて地域のお客さまに安心と安全をお届けするための活動を積極的に評価する態勢を整備してまいりました。また、社員自身の自己研鑽やスキルアップをバックアップするために各種資格制度に対する奨励金を支給し、その環境整備に努めています。

奨励金支給件数	2018年度	2019年度
	12件	11件

以上