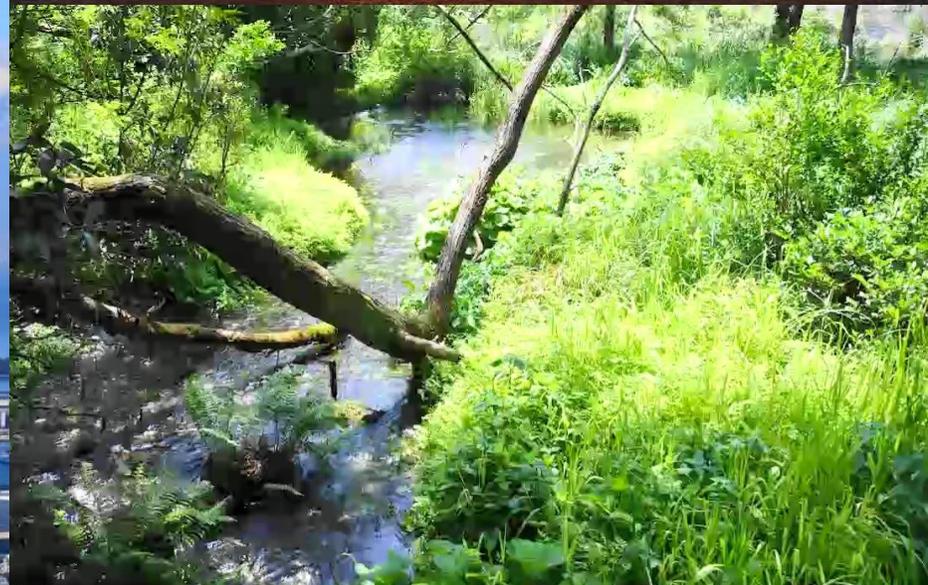


お客さま起点の業務運営方針

2024年度の取組みのご報告



- ・ 静岡保険総合サービス株式会社（以下「当社」といいます）は、企業理念「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。」のもと、およそ1世紀にわたり一貫して地域に根ざした営業活動を行ってまいりました。
- ・ 当社では、企業理念および2つの基本指針、5つの取組方針をより一層具体的に実践するための取組みとして、2024年6月に「お客さま起点の業務運営方針」を定め、公表しました。
- ・ 今般、本方針に関わる2024年度の取組み状況について公表するとともに、当社が来年迎える創立100周年からさらに未来の100年を見据え、今後もお客さまの満足度向上に向けて取り組んでまいります。

企業理念

「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」をめざします。

基本指針

- ・ お客さまありきの業務運営を実践します
- ・ お客さまをはじめ社会の要請に応えるため揺るぎない誇りをもって行動します

当社の「お客さま起点の業務運営方針」に対する取組みが、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 27,990先

▲ ▲ ▲
当社の推奨度 73.4%
お客さまアンケートで「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

お客さまの声に耳を傾けます

- お客さまから寄せられたご不満、お褒め、ご意見・ご要望などを「お客さまの声」として真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお答えするように努めています。
- こうした「お客さまの声」は、各拠点からは即日監査部へ報告することにより、社内での情報共有化を図り、迅速な対応により、業務品質やお客さまサービスの向上、再発防止等に活かしています。加えて、対応状況は定期的にコンプライアンス会議・取締役会に報告を行い、全社的な体制の整備に取り組んでいます。

	2022年度	2023年度	2024年度
「お客さまの声」受付件数	21件	23件	45件
(内お褒めの件数)	0件	1件	6件

「お客さまの声」を活かした業務改善事例

- 事例1 お客さまからのご意見により損害保険契約満了時のあいさつ状の文面を改善(2024年6月実施)
- 事例2 全社への企業理念の浸透を図るため、各拠点から監査部へ報告する「お客さまの声」等の書式を改定。PDCAに基づく再発防止策の策定、各拠点における振り返りの機会等の体制を整備(2024年11月)

意向把握ならびに比較推奨販売方針を遵守します

- お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理・検証しています。
- 当社の比較説明・推奨販売方針にのっとり募集行為が行われているかを、日報、意向把握シート、「比較説明・推奨販売」記録表などによりすべて点検を行うとともに、監査部において検証の適切性をモニタリングしています。
- 「比較説明・推奨販売」記録表は損害保険の新規契約時だけでなく、更改時に保険料が高い等の理由で他の保険会社の契約に切り替える際にも作成しています。当社が推奨している保険会社について、お客様の意向を把握し各社同条件で見積もり、ニーズに適した商品をお客さまに選択していただいています。

「比較説明・推奨販売」記録表の点検件数	2022年度	2023年度	2024年度
損害保険	2,358件	2,309件	2,600件
生命保険	162件	157件	182件

重要な情報を分かりやすくご提供します

- 当社では、保険商品・サービスの提案・販売等を行うにあたり、商品内容・特性など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、お客さまの理解状況を確認しながらわかりやすく丁寧に説明しています。
- そのため、当社従業員に対し、損害保険・生命保険の専門知識はもちろんのこと、接遇マナーや説明話法なども学ぶ機会を設けています。
- 接遇マナーや説明話法などの学習には、静岡経済研究所や静岡商工会議所が主催する外部研修を活用しています。年間の開催スケジュールを公開、早期からの受講者募集により学習の機会を増やしています。
- 近年は保険会社による長期的・複数回にわたる研修にも積極的に参加しています。それにより、知識・スキルの習得を図りつつ行動の研鑽を進めています。

各種研修・eラーニング実施回数	2022年度	2023年度	2024年度
損害保険	22回	36回	29回
生命保険	14回	10回	11回
その他	49回	30回	31回

お客さまにふさわしいサービスをご提供します

- お客さまを取り巻くリスクを分析し、お客さまの保険に関する知識・経験・加入目的に応じた商品プランの設計・販売に努めることで、継続率を高め、当社との長い取引をいただくよう懸命に取り組んでいます。
- 既にご契約いただいているお客さまに対しても、お役に立つ情報のご提供や潜在的に抱えるリスク等に対するアドバイスをを行い、末永くお客さまのお役に立てるよう適切なフォローアップを行っています。
- 特に高齢者等で認知判断能力に不安のあるお客さまについては、保険会社からのフォローアップ情報に基づき、電話や訪問などでフォローを行っています。

	2022年度	2023年度	2024年度
損害保険継続率	93.20%	92.90%	92.70%
生命保険25カ月目継続率	—	83.97%	88.2%
高齢者フォローアップ件数(生命保険)	—	—	※

※ 2025年度からの取組みとして、2025年3月末現在70歳以上の高齢者291名のうち70歳、75歳、80歳、85歳、90歳の達齢者にあたる67名に対し、契約内容のお知らせを送付しフォローアップを行う予定です。

人材育成、経営・組織体制を維持向上します

- 当社では、役職員一人ひとりが「企業理念」「お客さま起点の業務運営方針」を正しく理解し、多種多様なお客さまのニーズに応えられるよう教育・研修の充実を図り、人材育成に努めています。
- お客さまニーズに応えるコンサルティング能力を備えた従業員の育成のため、資格取得奨励金制度を備え、FP、損害保険、生命保険等の資格取得を推進しています。
- 業務知識をより深化させるため、今後は、損保大学課程専門コースだけでなく、コンサルティングコースの受講者の増加に取り組めます。

研修・資格名	2025年3月末 取得者人数
損害保険大学課程	7名
生命保険専門課程	64名
2級FP技能士	29名

	2022年度	2023年度	2024年度
奨励金支給件数	6件	4件	6件