お客さま本位の業務運営のための KPI (基本品質指標)

お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価するために基本品質指標(KPI)として、 以下の 5 項目を設定して公表してまいります。

- 1. お客さま本位の業務運営方針の取り組み結果について
- 2. お客さまの声の集計と分析 (お褒め・ご不満・ご意見・その他)
- 3. 募集ツール等の適切な改定 (学校安全ニュース・継続者向け案内・行政連携ニュース)
- 4. 適切な情報提供 (契約管理シート・事故状況分析シート)
- 5. 社員研修・定例会議の実施回数と出席状況

(隔週の定例会議:出席率80%、欠席者への会議内容の共有を含め100%) (月 例 の 研 修 会:出席率80%、欠席者への研修内容の共有を含め100%)

※【金融庁の原則のうち、非該当とする補充原則】

補充原則1、補充原則2、補充原則2(注1)(注2)、補充原則3、補充原則3(注1)(注2)(注3) 補充原則4、補充原則4(注1)(注2)(注3)、補充原則5、補充原則5(注1)(注2) 金融商品の組成に携わることはありません。

以上

1. お客さま本位の業務運営方針の取り組み結果について

(令和7年6月20日報告)

① 【お客さまの最善の利益の追求】

お客さまの最善の利益の追求のため、誠実・迅速かつ適切な対応に努めてまいりました。 また、下記(4,社員研修・定例会議)の報告とおり定期的に周知・研修を行いました。 特に長期継続案件・長期未解決案件の対応については、経営戦略会議を実施し役員・各部 門長間において共有いたしました。

② 【利益相反の適切な管理】

お客さまの利益が害される取引を防止するために[意向把握]・[比較推奨販売]・[重要事項の説明]を適切に実施いたしました。お客さまとの商談の際は意向把握シート等を活用し、これに沿った提案・説明・締結を行いました。

③ 【重要な情報の分かりやすい提供】

お客さまを取り巻く様々なリスクに関する各種情報を提供するために下記(2、募集ツール等の適切な改定)の報告のとおり実施いたしました。なお、万一の保険金請求の際には当社の行動指標に則り[お客さまの小さな声を聞き漏らす事のないよう]に詳細な状況確認と情報収集に努め定例会議(隔週)にて共有いたしました。

※事故に関する情報提供は下記3-②にて報告

④ 【顧客にふさわしいサービスの提供】

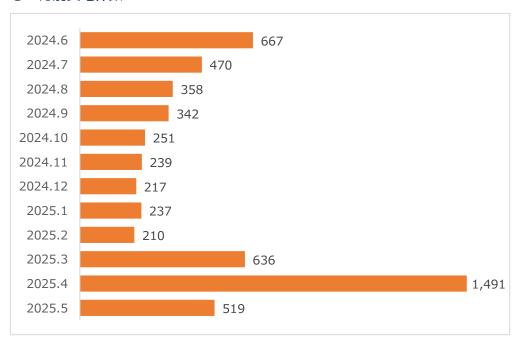
お客さまの意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行するために 契約団体との定期的な会議を実施いたしました。(下記、3-①にて報告)また、契約成立後 もお客さまの声に耳を傾け適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行って まいりました。

⑤ 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

お客さまから[頼りにされる代理店]となることを目指し、適切な業務運営を行ってまいりました。多様化するお客さまのニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいりました。下記(4,社員研修・定例会議)の報告とおり。

2. お客さまの声の集計と分析(2024.06~2025.05)

① 月別受電件数



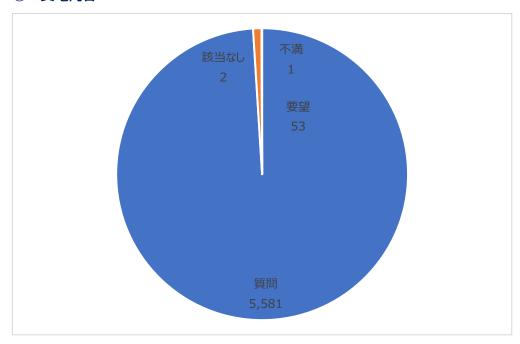
② 受電先区分



③ 受電先区分②



④ 受電内容



■ お客さまよりいただいたご意見

- 保険料がすごく上がった。理由を教えてほしい。(お問い合わせ多数)
- クレジットカードでの支払いは可能かどうか。
- 転んで、自身の自転車が破損した。保険金請求できるか?
- 保険金請求に疑義をかけられ、弁護士から連絡が入っている。保険金請求を取り下げ、保険自体も解約したい。
- (小 6)私立の中学校へ進学した場合は、補償はどうなるか?
- 個人賠償責任補償の被保険者範囲について知りたい。
- (小中)保険料 月換算 442 円~の「~」はどういう意味ですか?
- (小中)割引率 43%というのは、どれくらいのものですか?
- 勤め先は他社の取扱いだが、勤め先で同等の補償に加入した場合 どの程度の割引が適用されるか教えてほしい。
- 自転車重点プラン、ケガ重点プランの違いを教えてほしい。
- (小中)更新ハガキでプランの変更を依頼したが、手続きできているか? 手続き完了の通知などは送付していないのか?
- (小中)公園で遊んでいる際に、自身のメガネが破損してしまった。 補償の対象になるかどうか。

3. 募集ツール等の適切な改定

① 学校安全ニュース

■ 令和6年7月発行

県内小学生・中学生向け235,900 部県内高校生向け34,000 部

■ 令和7年3月発行

県内小学生・中学生向け290,000 部県内高校生向け35,000 部

② 継続者向け案内

県内小学 2 年~6 年/中学 2 年、3 年向け 48,018 部

③ 新規募集案内

県内小学生向け144,193部県内中学生向け78,958部県内高校生向け(公立)12,985部県内附属中向け(公立)320部県内高校生向け(私立)1,000部県内幼稚園向け(私立)400部

4. 適切な情報提供

① 契約団体との定例会議

令和6年9月5日 定例会議+安全互助事業審査委員会

令和6年10月1日 定例会議

令和6年11月11日 定例会議

令和6年12月2日 定例会議+安全互助事業審査委員会

令和7年1月16日 定例会議

令和7年2月6日 定例会議+安全互助事業審査委員会

令和7年3月6日定例会議令和7年4月7日定例会議令和7年5月12日定例会議

令和7年6月5日 定例会議+安全互助事業審査委員会

② 事故状況分析シート

■ 県内小中学校向け 503 校へ提供

(令和6年7月~9月)

■ 県内高校向け 38 校へ提供

(令和6年7月~9月)

5.社員研修・定例会議の実施回数と出席状況

実施日	参加 対象 者数	出席者数	参加率	欠席 遅刻 者数	議長	内容
R6.7/4	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 2 学期からの定期訪問について② 独禁法順守のための情報入手・ 提供ルールについて
R6.7/17	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 本社会議(Frich との協業について)② 本社会議(CEO からのお話について)
R6.9/5	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 次年度 パンフレットについて② 就業規則について
R6.9/19	10 名	9名	90%	1名	夏目	① 学校合併情報の共有 ② 施設賠償 請求・更改について
R6.10/3	10 名	9名	90%	1名	大木本	① いじめ防止標語コンテストについて② 校長会について
R6.10/17	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 豊田市 対応について② 中高一貫校の情報共有
R6.10/31	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① いじめ防止標語コンテストについて② パスワード強化について
R6.11/14	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 豊田市 PTA 脱退について② 新入生説明会 スクリプトについて
R6.11/28	10 名	10 名	100%	なし	大木本	① 新入生説明会について ② 碧南地区 施設賠加入促進について
R6.12/12	11名	10 名	91%	1名	夏目	① 新入生説明会について ② ベーシック傷害 加入条件について
R7.1/6	13 名	13 名	100%	なし	大木本	① 2024年 営業成績の共有② 2025年 目標について
R7.1/23	11名	11名	100%	なし	大木本	① 単位校との連携強化について
R7.2/6	11名	11名	100%	なし	大木本	① 岡崎事務所の付加価値について
R7.2/20	11名	11名	100%	なし	大木本	① PTA あんしん活動パッケージの件② 2025 年度パンフレットについて
R7.3/6	11名	11名	100%	なし	大木本	① 個賠(鬼ごっこ)事故共有 ② レクリエーション保険について

実施日	参加 対象 者数	出席者数	参加率	欠席 遅刻 者数	議長	内容
R7.5/8	11名	11名	100%	なし	大木本	① 春の募集結果(速報値)について
R7.5/22	11名	11名	100%	なし	大木本	① 春の結果の分析 ② 学校安全ニュース夏季号について
R7.6/5	11名	10 名	91%	1名	夏目	① 賠償事故(ドアパンチ)の共有② タブレットの減価償却について
R7.6/19	11名	10 名	91%	なし	大木本	① PTA 脱退について② 岡崎市 タブレット保険について

