

## 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%)

以上

## 1. お客様本位の業務運営方針の取り組み結果について

(令和5年6月20日 報告)

### ① 【お客様の最善の利益の追求】

お客様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】

お客様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[お客様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】

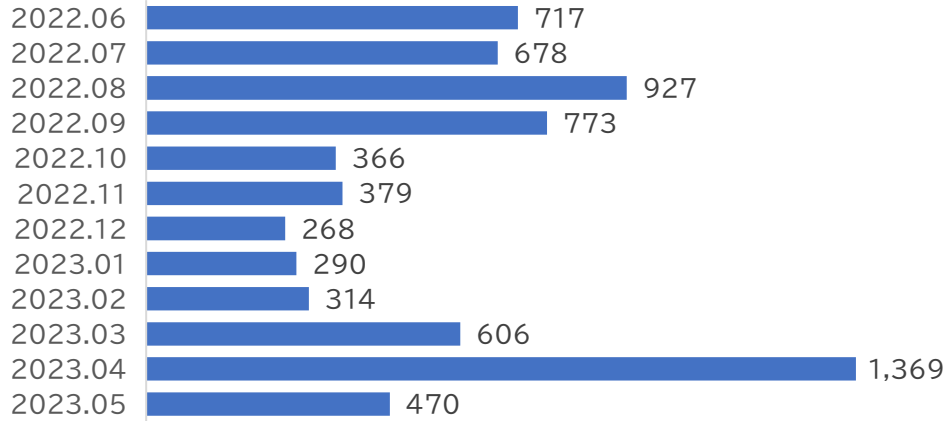
お客様の意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行するために契約団体との定期的な会議を実施いたしました。(下記、3-①にて報告)また、契約成立後もお客様の声に耳を傾け適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいりました。

### ⑤ 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

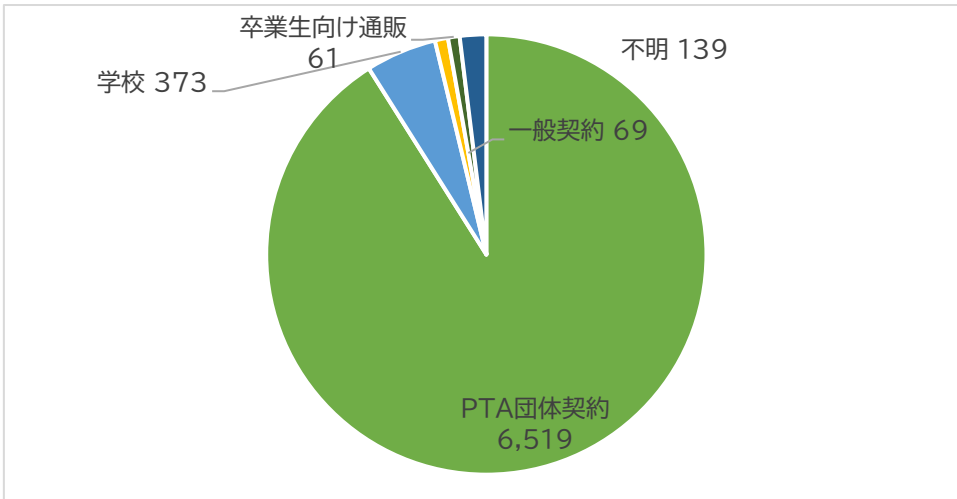
お客さまから[頼りにされる代理店]となることを目指し、適切な業務運営を行ってまいりました。多様化するお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいりました。下記(4, 社員研修・定例会議)の報告とおり。

## 2. お客様の声の集計と分析(2022.06~2023.05)

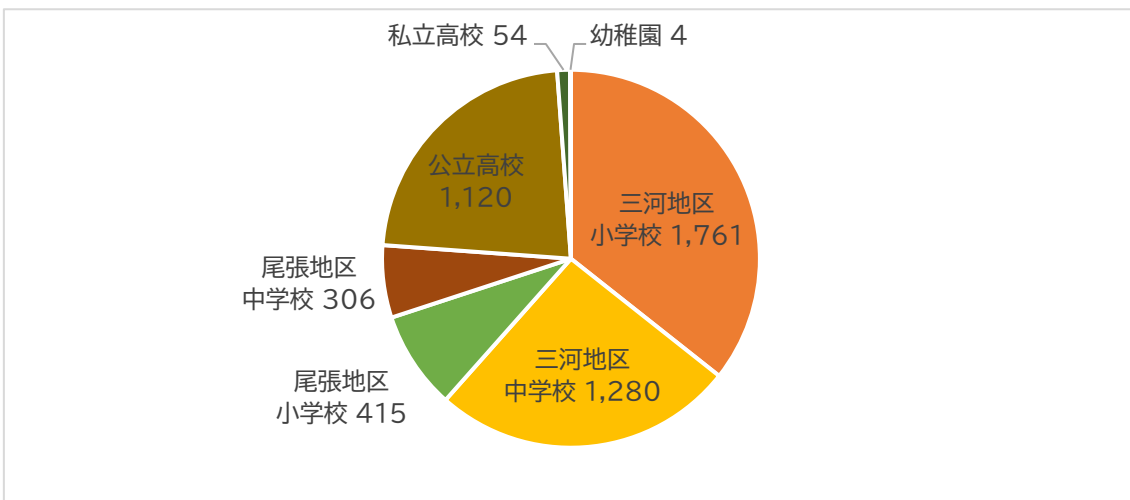
### ① 月別受電件数



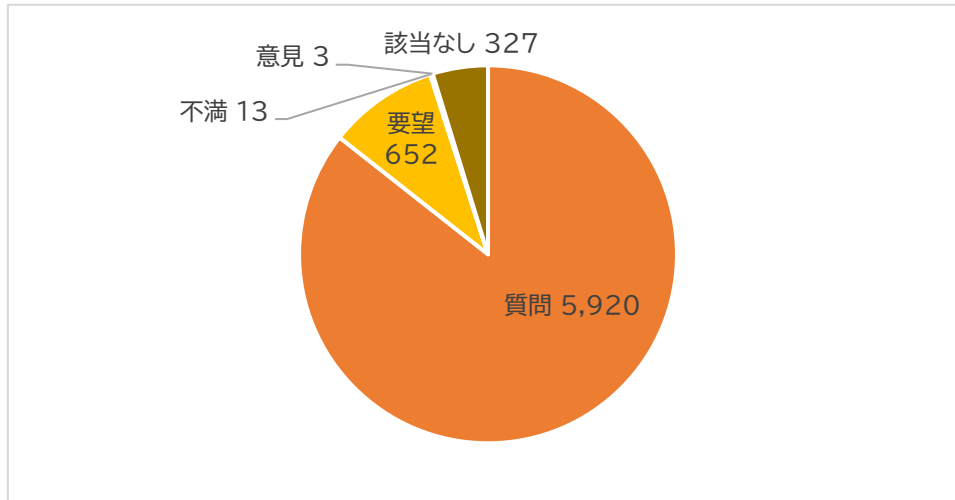
### ② 受電先区分



### 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

- 自転車同士の事故で自転車壊れたしまった。保険は使えますか？
- 加入者証など何も届いてないけど、いつから補償始まっていますか？
- 学校から貸与されているタブレットの補償はありますか？
- 自分の携帯電話が壊れた時は？
- 加入者証確認したら、保険料が上がっている。毎年値上がりしますか？
- 毎年、保険料上がっているが、なぜですか？
- 昼放課中にバスケットボールをしていた。ジャンプしたらバスケットボードがはがれた。最初は市で修繕するという話だったが、AIGの保険で直してほしいと学校に言われた。保険を使うことはできますか？
- 新型コロナウイルスで保険金請求したら継続はできませんか？
- 死亡の補償がついていないプランはあるか？
- 職場体験で体験先へ自転車で向かう途中、民家の柵を破損してしまった。保険で対応可？
- 子どもが2人いて1人は加入している。下の子が4月に小学校へ進学する。申込書は学校で配られるか？5月からの補償しかないか？4月の補償は無いのか？
- ベーシック傷害保険を解約して、高校生総合保障制度に加入したい。
- 高校生総合保障制度について、掛金は3年分で誤りないか？
- ギブスで固定しているときしか保険対象ではないのか？
- 接骨院への通院は保険金請求できますか？

### 3. 募集ツール等の適切な改定

① 行政連携ニュース

■ 令和4年7月発行

県内小学生・中学生向け 241,600部

県内高校生向け 33,500部

■ 令和5年3月発行

県内小学生・中学生向け 245,778部

県内高校生向け 34,000部

② 学校安全ニュース

行政連携ニュース発行の為、今年度は発行しませんでした。

③ 継続者向け案内

県内小学2年～6年／中学2年、3年向け 49,249部

④ 新規募集案内

県内小学生向け 150,735部

県内中学生向け 80,876部

県内高校生向け(公立) 13,835部

県内高校生向け(私立) 1,000部

#### 4. 適切な情報提供

##### ① 契約団体との定例会議

令和4年6月15日	愛知県PTA連絡協議会 総会
令和4年9月8日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和4年10月14日	定例会議
令和4年11月9日	定例会議
令和4年12月5日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和5年1月19日	定例会議
令和5年2月2日	定例会議+安全互助事業審査委員会
令和5年3月9日	定例会議
令和5年5月9日	定例会議
令和5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 (令和4年7月~9月)	504校へ提供
■ 県内高校向け (令和4年7月~9月)	36校へ提供

## 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
R4.6/8	9名	9名	100%	なし	大木本	① 個人情報漏えい補償制度について ② 受託物の保険金請求について
R4.6/22	9名	9名	100%	なし	大木本	① 個人情報漏えい補償制度について ② 保障制度 スケジュール確認
R4.7/6	10名	10名	100%	なし	大木本	① PTA 団体ビジネス増収会議 報告 ② 個人情報漏えい補償制度について
R4.7/20	10名	10名	100%	なし	大木本	① 9月未入金対応スケジュール ② 保険商品審査事例集について
R4.9/1	10名	10名	100%	なし	大木本	① 9月未入金対応スケジュール ② 事故実績レポートについて
R4.9/15	10名	10名	100%	なし	大木本	① 安全互助事業について ② 新型コロナウイルス みなし入院 特別措置解除について
R4.9/29	10名	10名	100%	なし	大木本	① 未入金対応結果報告 ② 自転車条例の取り組みについて
R4.10/13	10名	10名	100%	なし	大木本	① 受託物賠償<タブレット>について
R4.10/27	10名	10名	100%	なし	大木本	① 2023年度パンフレット・加入依頼書 記入例と記入上の注意点など
R4.11/10	10名	10名	100%	なし	大木本	① 2023年度春季号チラシについて ② SNSによるいたずら行為について
R4.11/24	10名	10名	100%	なし	大木本	① 集金事務費還元作業について ② 学校での外国人サポートについて
R4.12/8	10名	10名	100%	なし	大木本	① 業務品質スコアについて ② 集金事務費還元作業進捗について ③ 施設賠償責任保険更改手続きについて
R4.12/22	10名	10名	100%	なし	大木本	① 校長会スケジュールについて ② 集金事務費還元作業終了について
R5.1/5	10名	10名	100%	なし	大木本	① 愛知県子どもが輝く未来基金 寄付について ② AIG 商品試験開催について

# 株式会社 岡崎事務所

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
R5.1/19	10名	10名	100%	なし	大木本	① 社内システム導入について ② 個人情報漏えい補償制度について
R5.2/2	10名	10名	100%	なし	大木本	① 日新火災「ビジサポ」取扱について ② 「石橋幼稚園」新規取扱について
R5.2/16	10名	10名	100%	なし	大木本	① 5/8以降の新型コロナウイルス 取扱 ② 日新火災「ビジサポ」について ③ トラブル被害対応補償について
R5.3/2	10名	10名	100%	なし	大木本	① いじめ標語コンテストについて ② 個人情報漏えい補償制度について ③ タブレット対応について
R5.5/11	11名	11名	100%	なし	大木本	① 今年度募集結果報告について ② 外国人用募集資料について
R5.5/25	11名	11名	100%	なし	大木本	① 今年度募集結果報告について ② 交通安全講習会について