

2022年度 お客様本位の業務運営に関する方針 取組状況

方針 1（原則 1. 顧客本位の業務運営に関する原則）

弊社は、お客様本位の業務運営を実現するための明確な方針を定め公表いたします。当該方針に係る取組状況は定期的に確認を行い、その結果を公表することといたします。また、より良い業務運営を目指し、本方針は随時見直し改善を図ります。

取組状況

☑️ お客様本位の業務運営に関する方針に係る取組のうち、重要業績評価指標（KPI）に関する項目の取組結果を下記の通り公表いたします。

方針 2（原則 2. 顧客の最善の利益の追求）

弊社は、保険の専門家として、保険商品ありきの提案ではなく、お客様の課題解決の手段の一つとして、保険手配のお手伝いをいたします。お客様本位の業務運営を推進し、お客様へ最善のサービスの提供を行い、地域社会から支持される顧客基盤をつくることで、安定した経営を目指します。

地域担当制（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人の属人的な営業方法を撤廃し、2019年6月より営業課による地域担当制の業務運営を行っております。「担当者でなければお客様対応ができない。」といったことが発生しないようにするため、また、お客様の保険事故が何十年先に発生するかもしれないことを想定し、会社全体でお客様情報を共有し、組織として永続するサービスを提供することを目的とした運営となります。

取組状況

☑️ 方針の通り、地域担当制の業務運営を行い、独自の顧客管理システムを活用し、会社全体でお客様対応ができる体制をとっております。

お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：件数、内訳、不満改善対応率）

お客様の声（満足・不満について）を毎朝の朝礼にて共有し、細分化集計したデータベースを作成し、その結果を公表いたします。また、お客様の声を真摯に受け止め、即時に、原因分析を行い、業務や経営の改善をいたします。

取組状況

☑️ 前年同様、全営業日、全社員参加の朝礼にて、前日に収集したお客様の声を共有し、分析→対応→記録を行いました。

☑️ 日々即時に、「満足」は組織取組として採用し、「不満」は即時の改善、再発防止ルールの設定等の対応をいたしました。

☑️ 年度を通じて、募集コンプライアンスに問題のある「不満（苦情）」は発生いたしませんでした。

☑️ 弊社に責がある「不満」の多くは、お客様とのコミュニケーション不足によるご不満でした。当日中、もしくは翌営業日にお客様へのフォローを行い、朝礼や研修で再発防止のために事例の共有をいたしました。

☑️ 保険会社へのご意見やご提案につきましても、当日中、もしくは翌営業日に保険会社へ情報提供をいたしました。

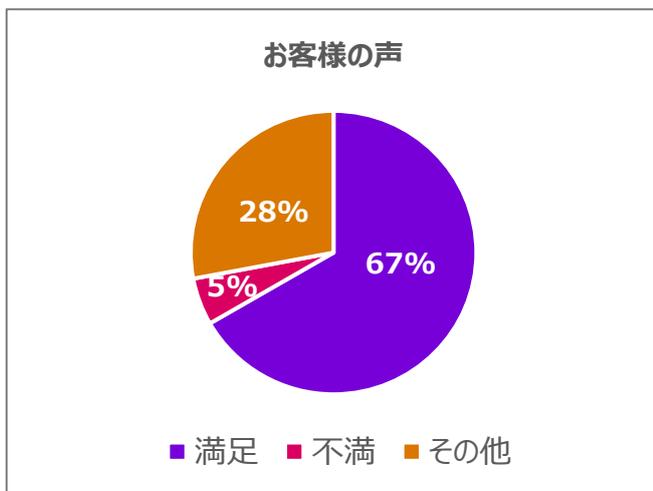
☑️ ネットプロモータースコア（NPS）分析ではなく、全社員でお客様の声にアンテナを張り、「なぜ？」を考える運営は、組織としての考え方や行動に非常に良い影響を与えました。

- ✔ 不満の声とその対応結果については、本レポート最終項にて公表いたします。
- ✔ 2023 年度も引き続き、お客様の声の本質を考え、サービス品質の向上に努めます。

お客様の声

	満足	不満	その他	合計
お客様の声（件）	260	21	109	390

（不満の内訳）	申込	保全	収納	事故	接客	個人情報	その他	合計
不満（件）	1	2	0	7	1	3	7	21
改善対応完了（件）	1	2	0	7	1	3	7	21
不満改善対応率（%）	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0



※「その他」は、「満足」、「不満」以外の参考となるご意見等を集計いたしました。

方針 3（原則 3. 利益相反の適切な管理）

保険制度の社会的役割と公平性を保つため、職業倫理を高く持ちます。

人事評価（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、「新規契約成績」を直接的な人事評価としておりません。あくまでも、人事評価は、経営理念をどれだけ実践できたか、他の社員に対して良い影響を与えられたかを評価指標としております。新規契約は、経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として生まれた一つの結果と考えております。

取組状況

- ✔ 方針の通り、組織人材を育成する人事評価システムを作成し、運用しております。

紹介料等（重要業績評価指標：なし）

弊社は、保険事故発生時に、募集人が特定の修理業者等へ顧客誘導を行い、紹介料等の見返りを受けることを禁止しております。保険事故が多く発生することが保険代理店や募集人にとって利益となることを防止するための運営となります。なお、

保険事故の際にお客様の希望される修理業者様がない場合は、弊社ホームページ記載の弊社提携修理業者様を案内することとしております。

取組状況

☑ 方針の通り、自動車保険の事故時の修理業者手配ルールを作成し、運用しております。

方針 4（原則 4. 手数料等の明確化）

弊社は、保険会社から業務委託を受けた保険代理店です。損害保険は契約締結権・告知受領権のある、生命保険は契約締結権・告知受領権のない代理店となります。年間の取扱保険量や業務品質に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品に対して一定の販売手数料（保険代理店としての売上）をいただきます。保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客様へ提供するサービスや商品を変えることはいたしません。本方針とは別に定めた「販売方針」のとおり保険商品をご案内いたします。

弊社概算手数料率の開示（重要業績評価指標：なし）

損害保険は、保険会社、保険商品、払込方法等によって手数料率は大きく変わりますが、2021年度の当社の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した手数料率は、約 20.90%です。生命保険につきましては、保険会社によって成績計算方法が大きく異なる上、保険商品、初年度、2年度目以降、払込方法等によって手数料率が変化します。また、弊社は「販売方針」のとおり、原則、非幹事募集のみを行っており、代理店としての手数料率の評価は困難であるため、開示いたしません。

取組状況

☑ 2022年度の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した、損害保険の手数料率は、約 21.06%でした。

方針 5（原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供）

お客様のありたい姿、考え方、抱えている問題、事業についてのこと、お手持ちの保障（補償）等をヒアリングさせていただき、お客様のリスクに対する考え方をしっかりと共有いたします。その上で、保険を分かりやすい表現に翻訳し、重要な情報を一緒に確認させていただきます。また、ご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明、分かりやすい言葉でご説明いたします。ご家族の方にも安心していただける業務運営を行います。

「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、お客様に等しく重要な情報を伝えるため、弊社が考える分かりやすい基準となる会社統一のガイドラインプラン「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整をいたします。

取組状況

☑ 方針の通り、個人保険分野の案件は、「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整を行っております。お客様の意向で対象外とする項目等は、募集記録シート（※1）に記録し、責任者の確認の元、計上、ファイル格納を行っております。

「契約時確認書」の使用（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、保険会社の重要事項等説明書に加えて、弊社が考える重要な情報を、独自作成の「契約時確

認書（※2）」を使用し、より分かりやすく提供いたします。

取組状況

☑ 方針の通り、個人保険分野の案件はすべて「契約時確認書」を使用し、説明不足が発生しないよう、より分かりやすい情報提供を行っております。

「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：なし）

契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めたお客様の保険契約の整理を行います。契約手続き担当者以外の社員がご対応させていただく際にも、「三愛フォルダ（※3）」をコミュニケーションツールとして、お客様のリスク変化等状況の確認を行い、助言やサポートを行います。

取組状況

- ☑ 方針の通り、契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供しております。
- ☑ お客様対応時に保険内容の再確認、最新の保険証券への差し替えなどを行い、契約後保全を行っております。

個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、弊社独自作成の「高齢者・障がい者対応記録シート（※4）」を用い、より丁寧で、きめ細やかな対応を行い、内容を記録しております。これに合わせて、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※5）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行うことで、ご親族の方からの照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えます。

取組状況

- ☑ 70歳以上の契約者様へ的高齢者対応は、社内規定通り100%実施いたしました。
- ☑ ご親族の方から照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えるため、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※1）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行う取り組みを行いました。
- ☑ 契約者様のご意向でお断りいただいた場合、ご親族がいらっしゃる環境の場合を除き、概ねの契約で同意書を作成していただくことができました。障がい者対応契約はありませんでした。
- ☑ 「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成は、お客様の万が一の際の重要な連絡先の確保の意味を兼ねており、お客様からの評価が高いため、2023年度も引き続き徹底した作成と管理を行います。

※2023年5月より、変額保険（特定保険商品）の取り扱いを開始いたしました。2023年度のお客様本位の業務運営に関する方針では、特定保険商品のお客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）につきましても、分かりやすい情報提供を行う方針です。

高齢者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規契約 高齢者契約（件）	3	1	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	13
更改契約 高齢者契約（件）	35	39	34	47	31	25	11	14	25	11	11	24	307
新規契約 親族同意書作成（件）	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7
更改契約 親族同意書作成（件）	19	21	27	33	18	15	9	10	18	6	7	20	203
高齢者親族同意書作成率（%）	57.9	55.0	77.8	69.4	54.5	55.6	81.8	71.4	72.0	54.5	63.6	84.0	65.6

障がい者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規契約 障がい者契約（件）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新規契約 親族同意書作成（件）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
更改契約 障がい者契約（%）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
更改契約 親族同意書作成（%）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障がい者親族同意書作成率（%）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

方針 6（原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供）

企業として積み重ねた経験と、長年の保険会社との信頼関係を活かし、お客様にふさわしい保険の提案や、保険事故事案の迅速な解決のためのサポートをいたします。弊社は、すべての募集・事故案件について、独自作成の「募集記録シート」、「事故対応記録シート」を使用し、進捗を各課で共有しております。案件完了後、事務課責任者が計上、記録管理を行い、業務管理責任者が内容を確認したうえで、外部アクセスのできない自社内セキュリティ共有サーバーにデータファイリングを行っております。担当者以外の社員もすべてのお客様をフォローできる体制を整えております。また、良い募集・事故対応事例は社内共有をし、より良いサービスの提供に活かしております。

契約後確認の実施（重要業績評価指標：実施率）

ご契約者様に対し、保険契約手続きの 2 週間後を目安に、ご意向通りの契約内容の保険証券を受け取っていただけたかを確認いたします。可能な限り、確認は募集担当者以外の募集人が行い、意向相違の防止、契約内容相違の防止を図ります。

取組状況

- 契約後確認ルールを策定し、弊社独自作成の「契約時確認シート（※2）」を使用し、後日、事務課より契約後確認をさせていただく旨をご了承いただき、満期管理表や新規契約集計表で「いつ」、「誰が」、契約後確認を行ったかを記録管理しております。
- 確認は原則として、募集担当者ではなく事務課社員が行い、弊社独自作成の「募集記録シート（※3）」に記録された最終意向（特に補償対象外項目や免責設定）と契約者様のご意向が、保険証券記載内容と合致しているかを確認しております。
- 確認項目は、①保険証券を受け取り、内容を確認していただけたこと ②申込内容（印字内容、契約内容を含め）に相違がないこと ③対象外補償や限定条件等 ④保険料収納について ⑤気になる点、ご不明点 としております。
- 契約後確認については、お客様からの評価も高いため、2023 年度も引き続き取り組みを行います。

契約後確認

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規契約 対象案件 (件)	13	11	22	17	8	23	4	16	11	6	12	12	155
更改契約 対象案件 (件)	130	101	108	112	101	97	74	51	79	36	50	79	1,018
新規契約 契約後確認 (件)	10	10	19	15	8	15	4	9	9	6	12	7	124
更改契約 契約後確認 (件)	124	92	84	88	86	77	59	44	67	36	49	73	879
契約後確認実施率 (%)	93.7	91.1	79.2	79.8	86.2	76.7	80.8	79.1	84.4	100.0	98.4	87.9	85.5

新規契約の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様に弊社を選んでいただいた要因の分析を行います。純新規、紹介による新規、多種目販売等の内訳に加え、評価いただいた内容を検証し、サービス品質の向上を図ります。

取組状況

- 新規契約についても、「なぜ」お客様に弊社を選んでいただけたのか、お客様の声の共有とその分析を毎朝の朝礼にて行いました。
- 多くのお客様に評価いただいた点は、組織的な連携と対応スピード、「三愛フォルダ（※4）」を活用した契約内容の整理、お客様の「何のために」を理解した問題解決策の提示、世帯単位で考えた補償（保障）の重複や割引適用の確認でした。
- 飛び込み契約の引受や白地開拓は行っておりませんので、各種取り組みを評価いただいた結果として、多種目販売新

規、紹介新規が増えているものと考えます。

新規

	純新規	増車	多種目	紹介	スポット	その他	合計
新規契約内訳（件）	12	109	128	59	66	7	381

保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様のお役に立てた保険金・給付金の分析を行います。お役に立てた件数、保険(特約)、保険金の額をデータベース化し、分析することによって、経験に基づいた保険の提案を行います。

取組状況

- ✓ 自動車保険事故受付のうちロードサービスの受付は多く、73件（自動車保険事故受付の約24%）ありました。
- ✓ 自動車保険契約時にロードサービスの有無、サービス内容の丁寧な説明を行い、お客様の携帯電話の連絡先にロードサービスを登録していただくことが重要であることが分かります。
- ✓ 自動車保険事故やロードサービスの受付が多いことから、自動車保険契約者様へは、弊社事故専用連絡先、担当者直通連絡先、ロードサービス連絡先を記載した弊社独自作成の「事故時連絡先カード」を配布しております。
- ✓ 埼玉県北部のひょう災被害事故により、自動車保険、火災保険の事故受付が42件ありました。
- ✓ 新型コロナウイルスによるみなし入院案件も昨年に引き続き対応いたしました。
- ✓ お客様が保険を選択する際の判断基準としていただくため、弊社が受付した実際の事故事例やデータを活用しております。

事故

	自動車（ロードサービス）	火災	傷害	新種（物）	新種（他）	海上	医療	合計
事故受付内訳（件）	301（73）	59	42	3	17	1	18	441

方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）

社員一人一人が企業理念、経営理念を理解し、保険の専門家としての知識のみならず、職業倫理を身に付け、社会的責任を果たします。

全社員研修の実施（重要業績評価指標：実施実績）

弊社では、半期に一度（3月・9月）、会社を臨時休業し、全社員を対象とする研修を行っております。代表者が、仕事・金融・保険・保険業界・代理店業界・企業理念・経営理念・役割と責任・コンプライアンス等をテーマにコンテンツを作成し、講師・ファシリテーターとなり、より良いお客様本位の業務運営を議論します。

取組状況

- ✓ 2022年10月7日 9:00～17:00、2023年3月8日 9:00～17:00 2回実施
- ✓ 半期ごとの休業定期研修（3月・9月）では、業務管理責任者による内部監査と自主点検フィードバックから始まり、企業理念、経営理念、金融業界、保険業界、保険の仕組み、代理店ビジネス、職業倫理、役割責任等をテーマに、お客様本位の業務運営を行うための組織としての教育、方向性共有を行いました。
- ✓ 企業理念を叶えるための経営理念、お客様本位の業務運営の理論の理解を目的として実施いたしました。
- ✓ 毎回オブザーバー参加者が増え、保険会社社員、他社代理店様も取り組みの参考に来ていただくコンテンツに成長しました。

た。

- ☑ 弊社では、営業数値に関する会議は役員会議のみとし、全社員参加の毎朝の朝礼（20～30分）と定期研修以外には会議を義務付けておりません。
- ☑ 理念に基づいた日々の思考、行動が重要であると考えております。

取扱保険会社が提供する全 e-ラーニングの受講（重要業績評価指標：受講講座数と受講率）

募集人登録をしている社員全員を対象とし、各取扱保険会社が提供する全 e-ラーニング（任意項目も含め）の受講をいたします。営業職、事務職で受講講座の区分けをすることなく、年間を通じて全項目の受講を目標とします。全社員が取扱保険会社の業務、商品、事務を体系的に理解することで、組織としてのレベルアップを図ります。

取組状況

- ☑ 全社員が取扱保険会社の業務、商品、事務を体系的に理解することで、組織としてのレベルアップを図るため、営業職、事務職で受講講座の区分けをすることなく、年間を通じて全講座の受講を目標としました。
- ☑ すべての社員がすべての講座を 100% 受講することはできませんでしたが、強制受講としない中、一部の社員は任意項目も含めた e-ラーニングを積極的に受講し、商品知識、業務知識を深めました。
- ☑ 各社 e-ラーニングのシステムの分かりづらさもあり、年配の社員の受講率が低い傾向にあります。積極的に学ぶ社員、積極的に学べない社員の傾向は、業務に対する責任意識の差に連動しています。
- ☑ 積極的に任意講座の e-ラーニングを受講ができなかった社員に対しては、年間を通じ計画的に受講できるようフォローアップを行います。

e-ラーニング

	AIG損保			損保ジャパン			MS&ADグループ			大同生命			SOMPOUまわり生命		
	講座数	受講数	受講率	講座数	受講数	受講率	講座数	受講数	受講率	講座数	受講数	受講率	講座数	受講数	受講率
募集人A	5	5	100.0	64	64	100.0	250	248	99.2	2	2	100.0	111	111	100.0
募集人B	24	24	100.0	64	2	3.1	207	177	85.5	2	2	100.0	111	2	1.8
募集人C	36	35	97.2	64	2	3.1	194	140	72.2	2	2	100.0	111	1	0.9
募集人D	21	21	100.0	64	29	45.3	270	266	98.5	2	2	100.0	111	1	0.9
募集人E	16	16	100.0	64	1	1.6	164	38	23.2	2	2	100.0	111	1	0.9
募集人F	25	23	92.0	64	26	40.6	125	35	28.0	2	2	100.0	111	1	0.9
募集人G	20	20	100.0	64	26	40.6	160	117	73.1	2	2	100.0	111	1	0.9
募集人H	5	5	100.0	64	64	100.0	203	198	97.5	2	2	100.0	111	62	55.9
募集人I	5	5	100.0	64	33	51.6	206	190	92.2	2	2	100.0	111	1	0.9
平均受講率 (%)	17.4	17.1	98.8	64.0	27.4	42.9	197.7	156.6	74.4	2.0	2.0	100.0	111.0	20.1	18.1

損害保険トータルプランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が 50% 以上を目標といたします。

取組状況

- ☑ 損害保険トータルプランナーは **3名** となり、取得率は **30%** となりました。また、損害保険トータルプランナー受験資格である損害保険プランナーは 7 名となりました。

生保協会認定 FP トータル・ライフ・コンサルタント資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が 50% 以上を目標といたします。

取組状況

- ☑ 生保協会認定 FP トータル・ライフ・コンサルタント資格保持者は **1名** のままであり、取得率は **10%** となります。受験資

格である応用課程保持者は3名のままです。

ファイナンシャル・プランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、さらには、弊社の慶弔見舞金規定に定めるその他の祝金等の支給により資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

取組状況

- ✔ ファイナンシャル・プランナー資格保持者も2名のままであり、取得率は20%となります。
- ✔ 専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために、引き続き、受験費用全額会社負担、業務時間内受験支援を行い、社員各自の資格のステップアップを図ります。

参考資料

募集記録シート (※1)

契約時確認シート (※2)

三愛フォルダ (※3)



高齢者（障がい者）対応記録シート (※4)

個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書 (※5)

不満の声対応結果

①受付した事故の取り下げに関するハガキが届いたが、どういう意味なのか？とお客様から「不安」のお声をいただきました。

保険を使わずに示談することになったため、お客様に確認の上、保険事故受付を取り下げた案件です。保険会社から取り下げ通知ハガキが届く旨を伝えていなかったため、お客様を不安にさせてしまった事案です。保険会社からの取り下げ通知等は事前にしっかりと説明するよう社内共有いたしました。

②お約束の時間に遅刻をしてしまい、お叱りを受けました。

お約束の時間は厳守するべきです。遅れる場合は一報を入れ、どれくらい遅れてしまうか伝えるよう指導し、電話等のお客様対応ルールに遅れる場合の項目を追記更新いたしました。

③【継承元代理店への不満】廃止代理店継承のお客様に改めて保険の内容を確認したところ、長年保険の対象だと思っていた什器備品が対象になっていなかった。「任せていたのに！」というご不満のお声をいただきました。

意向に沿った内容の見積書を提示し、お客様に契約の判断を仰ぎました。

④自動車板金事業者である契約者様から、仕事（事故車の板金）を紹介してもらえる機会が少なくなったので保険を全て解約したいとお声をいただきました。

自動車保険事故が発生した場合は、募集人の裁量ではなく、弊社の修理工場案内ルールの通り、①お客様の希望修理先 ②保険契約者紹介元工場 ③保険会社指定工場の優先順位でご案内している旨を説明しましたが、保険契約と仕事はセットというご意向のため解約対応をいたしました。保険業務でお客様からの支持を得られるよう専門性の向上に努めます。

⑤【保険会社への不満】保険会社サービスセンターに送付した保険金請求書を担当者が確認しておらず、保険金支払が放置されていた。

保険会社担当に至急対応を依頼し、お詫びのお電話を入れていただきました。

⑥他のお客様で免許証の色情報の訂正事案が発生したことを受け、免許証情報の全件調査を行った際、契約時に提示したのに再度確認されるのは気分が悪いというご不満のお声をいただきました。

他のお客様にて告知事項誤りに係る訂正事案があったため、念のためすべてのお客様に調査にご協力いただいている旨を説明し、免許証情報に相違がないことを改めて確認させていただきました。

⑦新しく車を購入したので試算して欲しいとの依頼を代表電話にて事務担当者が受付。車両入替であると思い込み、営業担当者へ車両入替の旨を連携したが、営業担当者がお客様に連絡をしたところ、車両入替ではなく、増車のご依頼であった。担当者以外のスタッフも依頼内容をよく確認し、意向を汲んでほしいとのご不満のお声をいただきました。

営業が改めてご意向を確認し、間違いのない変更手続きを完了。相手の伝えたい事は何か？復唱確認や質問で相手の伝えたい事をよく確認するよう指導し、事例を社内共有いたしました。

⑧【保険会社への不満】保険会社の営業（保険研修生？）からセールスの電話が来る。三愛保険事務所でその保険会社の商品に加入しているのに！とのご不満のお声をいただきました。

保険会社営業店に連絡し、当該のお客様への営業電話をストップしてもらうよう依頼しました。その結果もお客様にご報告いたしました。

⑨告知事項誤りによる契約訂正（免許証の色：誤…ゴールド、正…ブルー）で追徴発生のお客様から、契約時に確実に確認してもらえなかったのが原因なのに今更追徴をされるのは…とのご不満の声をいただきました。

契約時に当時の営業担当者（数年前に退職）が免許証の色の現物確認を怠ったことは事実ですが、謝罪の上、免許証の色は告知事項であり、訂正が必要である旨を丁寧に説明し、契約訂正をさせていただきました。

⑩【継承元代理店への不満】継承契約の更改時に契約内容を確認したところ、契約内容に複数誤りがあり、継承元代理店へ任せっきりにした自分も悪いが、それにしてもいい加減な代理店だったとのご不満のお声をいただきました。

氏名カナ、生年月日、免許更新年月を直ちに修正し、必要な補償もすぐに手配いたしました。

⑪事故の示談内容やお相手の態度等、納得がいけないとのご不満のお声をいただきました。

示談の承諾はいただいているものの、結果に対する納得感についてのお声です。代理店では、過失割合の決定や示談交渉はできないため、結果そのものに影響を与えることはできません。お客様の主張や気持ちを受け止め、保険会社サービスセンターとお客様とのコミュニケーションを円滑にする役割を果たし、その役割部分においての評価をされるよう努力いたします。

⑫事務所へ電話をした際に、担当者が外出中であり、スケジュールではお客様先に入っているため、折り返しが遅くなるかもしれないと言われた。急いでいたこともあり、遅くなるかもと言われて不安になったとのお声をいただきました。

担当者のスケジュールを確認し、お伝えするのは良いが、「遅くなるかもしれない」というのはマイナスの印象を与える可能性があります。お客様がお急ぎであるのであれば、ご用件が事務所で対応可能なものであるかの確認をすべきと指導し、事例共有をいたしました。お客様対応ルールに担当者不在の場合の項目を追記更新いたしました。

⑬生命保険の保険金請求のことで事務所に電話をしたら、生命保険会社に直接電話をお願いします、とフリーダイヤルを伝えられた。代理店では何もしてくれないの？とのご不満のお声をいただきました。

生命保険の保険金請求はセンシティブな内容を聞く事になるため、原則、保険会社に直接連絡をしていただく方法をとっていることを事前にお伝えしなかったため、ご不満の声につながりました。また、お客様から連絡があったことを営業担当者に連携し、連絡や記入方法等のフォローを行うことを指導し、事例共有をいたしました。

⑭代理店から元配偶者に車の情報が漏れたのではないかと元配偶者に現在の住所等知られたくないので、個人情報の取扱には気を付けてほしいとのご不満のお声をいただきました。

元配偶者が登録番号、車台番号、車の色、車名を知っているとのことでご指摘を受けました。契約履歴を確認したところ、元配偶者が契約当時の契約者であり、その後に契約者変更および車両入替をしているので、契約者として知りえた可能性があることが分かりました。訪問の上、契約経緯を説明し、弊社からの情報提供でない旨をご納得いただきました。

⑮バンクでレッカー出動（契約者＝レッカー事業者）したが、タイヤ単独損害での事後請求は搬送費用特約の免責であったことへのご不満のお声をいただきました。

AIG 損保はタイヤ単独損害でのレッカーは特約の保険金ではなく付帯サービス対応であり、今回のケースは約款上免責事項である旨を丁寧に説明いたしました。また、レッカー出動する際は、特約、サービス適用の可否について事前に確認いただきたい旨をお願いいたしました。

⑯事前にクレジットカード払い希望の旨を承っていたが、営業担当者が、契約者本人名義以外のクレジットカードは不可という契約規定を伝えていなかった。手続き時に、契約者の娘様名義のクレジットカードで手続きを希望されていたことが分かり、契約内容の再打ち合わせが必要になってしまった。事前の確認不足にご不満のお声をいただきました。

ご意向を確認した上で再訪問し、規定内のご希望の払込方法でお手続きをさせていただきました。各保険会社、各商品のクレ

ジットカード払規定を整理し、事前に確認することを指導し、事例共有いたしました。社員学習用として、各保険会社のクレジットカード払い規定の整理表を作成いたしました。

⑰【保険会社への不満】保険金請求書の振込先が担保種目ごと（対人、対物、車両）に分かれていて、分かり難いとお声をいただきました。

保険会社にご不満のお声を共有いたしました。だからこそ、代理店が書類記入等のフォローする必要があります。

⑱【保険会社への不満】契約者の息子様が保険会社営業店に、契約者である父親の自動車契約について問い合わせしたら、契約者ではないから教えられないと断られたと、ご不満のお声をいただきました。

契約者は、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」に息子様を登録されておりました。当該保険会社は登録データベースがあるため、その場で登録状況を確認し、契約内容を息子様へ回答できる状況でした。保険会社営業店の担当者が親族登録状況の確認を怠ったため、ご不満の声につながりました。代理店からは、昨今の個人情報取扱、親族登録制度を説明し、保険会社の対応をお詫びし、契約内容を開示させていただきました。保険会社営業店へは自社の運用規定を再確認していただくよう要請いたしました。

⑲車の使用頻度が月 1 回だからと自動車保険の不継続のお申し出をいただいた際に、（ご高齢であったため）「ご家族同席のうえで再度、無保険のリスクについて説明しますので、それから皆さままで話し合っただけで結論をだしていただくのはいかがでしょうか？」と提案したところ、お断りされ、気分を害させていただきました。

ご家族皆で話し合っただけと申し出たことが、契約者本人の意思を尊重するという配慮に欠けていたかもしれません。しかし、家族の同席を求めたことや複数回の確認は高齢者対応ルール通りでもありました。契約者様のご意向もあるため、これ以上の担当者対応は行わず、強制保険である自賠責保険の補償内容チラシと中断条件の案内を送付し、情報提供のみいたしました。

⑳【保険会社への不満】山の中でのエンストで住所がわからないため、保険会社の GPS 機能を使ったロードサービスの要請をしたが、その後の保険会社コールセンターからの連絡時に「所在地はどこか？」と聞かれ一から説明をした。GPS 受付の意味がないとのご不満のお声をいただきました。

代理店で出動レッカー業者を確認し、その後の経過をフォローいたしました。GPS→レッカー業者運用について改善要望の声があったことを保険会社へ共有いたしました。

㉑困って連絡をしたのにいつもの世間話かと思われたのか、担当者が素っ気なく、適切に対応してもらえなかったとのご不満のお声をいただきました

上司がお客様フォローを行い問題は解決いたしました。お客様は何かを相談、解決したくお問い合わせをされます。社員それぞれがお客様の解決したい問題を理解し、適切に対応できるよう、お声、ご意向をしっかりと受け取れるよう指導いたしました。

株式会社三愛保険事務所

〒355-0221 埼玉県比企郡嵐山町菅谷 566 番地 8 三愛プラザビル

Tel 0493-63-2220 Fax 0493-63-2221 Mail support@sanai1977.com

<https://www.sanai1977.com> 営業時間 9:00～17:00（土日祝・お盆・年末年始休み）