

## お客さま第一の業務運営方針

[スローガン]

我ら **保険道** を貫きます。

**保険道**とは、世の為人の為、たとえ今契約にならずとも常に明るくさわやかに「世の中を良くする」「事故をなくす」ことを第一に考え行動することをいう。

**保険道**とは、お客さまに旬の情報をご提供し、事故、事件から対応策、解決策を考え、お客さまを守ることを旨とする。

地域に根差す我々は、お客さまに問題が発生した際に一番に顔が浮かぶ頼りになる為に、常に保険学習、周辺知識の習得を怠らず、**保険道**を精進してまいる所存でございます。

[お客さま第一の業務運営の具体的な取組み]

### 1. お客さま第一の業務運営と経営理念の確立

私たち保険クリニックは、経営理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるよう「お客さま第一の業務運営」に努めてまいります。

#### ■ 経営理念

- ・保険代理店として、人のお役に立ちます。
- ・私たちが育ててくれたこの地域に貢献します。
- ・次代を担う子供たちの成長を応援します。

#### ■ 行動指針

私たち保険クリニックでは、チームとして最大限のパフォーマンスを発揮するために、全社員に共通の姿勢や意識として、「Clinic Quality」を掲げます。

▽ デライト ~ Delight ~

お客様のことを第一に考え、感謝の気持ちをもってお客様の期待を超える努力をする

▽ 最後の砦 ~ The last Stronghold ~

常に最後の砦として高いプロフェッショナル意識を持ち、Clinic を代表していることを意識する

▽ 全力コミット ~ Do our best ~

2 ランクアップの目線で組織と個人の成長のために全力を尽くす

▽ 透明性 ~ Transparency & Honesty ~

チームワークとコミュニケーションを大切に、仲間への責任を果たす

▽ 発言責任 ~ Speak up ~

階層にこだわらず、のびのびとしっかり自分の考えを示す

## 2. お客さまのご要望にあった保険提案とサービスの提供

私たち保険クリニックは、お客さまへ保険募集にあたり、独自のサービスによる分かりやすい情報提供とお客さま一人ひとりのご意向に沿った最適な保険選びをサポートします。また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

### ■ 保険相談の流れ

お客さま一人ひとりの生活設計をもとに、わかりづらい保険を、わかりやすく図示したシートにまとめて説明し、お客さまのご意向に沿った保険選びをサポートします。



ヒアリング

現状分析

商品選択・  
説明

提案プラン確定・  
申込手続き

お客さまのライフプランやお悩み、保険に関する疑問や不安など、まずはしっかりとお話を伺います。

現在、ご加入されている保険の内容を把握し、保障の過不足を確認します。

お客さまのご意向に沿った保険選びをサポートします。

これまでの振り返りとご意向の最終確認を行い、確定したプランのお申込手続きを行います。

### ■ クリニックカルテ

保険クリニックオリジナルのサービスです。

他社でご加入中の保険も含めて、ご加入されている保険の保障内容を確認し、一覧表を作成することで、保障の過不足を見える化できます。

### **3. お客様の声を経営に活かす取組み**

私たち保険クリニックは、お客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め・ご不満のお声は、真摯に受け止め社内で共有し、業務運営や経営改善に活かしてまいります。

### **4. 保険会社との適正な連携**

私たち保険クリニックは、お客様のご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、取扱いしている全ての保険会社との適切な連携を行います。利益相反の適切な管理を行う観点から、募集手数料の水準やキャンペーンなどによる偏った保険販売を行わず、推奨販売方針に則った保険販売を行います。

### **5. お客様第一の業務運営方針の浸透**

私たち保険クリニックは、充実した教育の実施ならびに評価制度により、お客様第一の業務運営の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

また、定期的にモニタリングを実施し、当方針の推進ならびに定着に努めてまいります。

#### **■ 教育体制の充実**

当社は、企業を永続的に発展させるのは人財であると考え、人財の成長こそが企業の力となり、企業理念の実現は自社の変革、業績向上に繋がるものと考えます。社員個人のスキル向上だけでなく、全従業員が共通の志を以って行動することによって、より強固な組織が生まれるという認識のもと、チーム、組織ごとの研修も重要であると考えております。

#### **■ 評価制度**

当社の正社員はすべて固定給であり、年1回業績による定量評価のみならず、定性面も含めた人事評価を行っています。当社の評価制度は、成績優秀者だけでなく事務効率化や社内イベント・新規取組企画など様々な活躍をした社員が表彰されるように動機付けを行っています。

#### **■ 当方針・企業理念・経営ビジョンの浸透**

当社は、企業理念や経営ビジョンならびにお客さま本位の業務運営の浸透に向け、朝礼や営業会議、全体会議や各研修において全従業員に語り掛け浸透を図っています。今後、お客さま本位の業務運営のあり方を定期的に点検し、更新・公表致します。

制定日 2020年12月7日

株式会社保険クリニック 従業員一同

代表取締役 松浦 孝仁

## [主な取組指標 (KPI)]

### 【お客さま満足度】

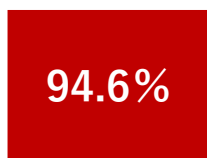


※対象：2020年4月～9月に「保険クリニック」で損害保険をお申込み、ご継続いただいたお客さま

※回収方法：Web アンケート

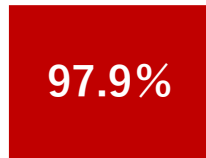
※回収数：73件

### 【損害保険の継続率】



(2020年11月現在)

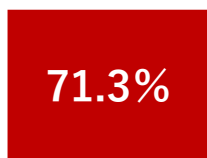
### 【生命保険の継続率】



(2020年10月現在)

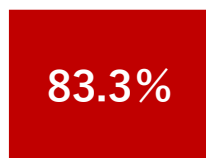
※IQA24ヵ月継続率

### 【損害保険契約手続きのペーパーレス率】



(2020年11月現在)

### 【生命保険契約手続きのペーパーレス率】



(2020年11月現在)

### 【損害保険トータルプランナー資格取得率】



(2020年11月現在)