

2020年度 お客さま本位の業務運営方針に関する解説

トラスティ保険有限会社

I 私たちの原点

当社は、保険会社のキャンペーンや年間賞、年度ごとの施策などにおいては、華々しい成果をおさめることが稀で、言わば地味な存在であったと思います。

それでも、これまで地道に成長し続け、東北地方の損保ジャパン専業専属代理店の中では、有数の規模にまで成長出来ました。

さまざまな幸運と時代環境の恩恵があったのは確かですが、その他に、これがお客さまに対して良かったのではと思いついた点の一つがあります。

当社には、保険会社の利益や代理店の利益に優先して、お客さまにとって何が良いことかを意識して行動するという習慣があった、ということです。

そしてまた、不器用にもそれが変わることがなかったということです。

これは当たり前のことであるため、お客さまは取り立てて口にはされませんが、最も基本的なお客さまの期待そのものだと考えなければなりません。

保険会社は、お客さまアンケートのデータから「十分に説明をするとお客さまの満足度が上がる」「説明が1時間以上なら満足度が高い」と代理店を指導します。

それ自体は間違いではありませんが、手段を語っているにすぎません。現実には、それが「目的」と錯覚され、薄っぺらで身勝手な「説明」として独り歩きをしています。

お客さまは、通り一遍に説明されたいのではありません。お客さまを取巻く状況をふまえた「そのお客さまにとっての重要事項」の説明を求めています。

そのような実のある説明は、お客さまをよく知ろうとし、お客さまに寄り添おうとする姿勢があって、初めて私たちに備わってゆくものです。

保険販売従事者のあるべき「当たり前で普通」なことを追求し、お客さまに寄り添い、考え、伝え、地道に行動することが、どんな時代にも我われの基本姿勢でなければなりません。

IT化・AI化によって保険商品、補償内容、保険金給付が一層正確でスピーディーなものとなりゆく中、「代理店がいなくなる」と語る人もいますが、AIは、その時々のお客さまの多様に変化する「いま」を認識し判断することができません。生きた対応に必要なのは、お客さまを「よく知っている」ことにほかなりません。

それは、お客さまに寄り添い「ともに歩み、ともに生きる」という思いをもって行動することで達成され、深められていくものだと考えています。

II 6つの方針の具体的取組

1 「お客さまをよく知る事」具体的取組

お客さまのお時間の都合が許すならば、保険以外の分野のお客さまの現況をお聞きし、共感を示し、必要に応じて意見を述べ、アドバイスを行う。

また、逆に年上のお客さまには担当者自身の身の周りの現況を相談し教を乞うのも、きずなが深まって好ましく、お客さまの人となり理解できて良い。

話題としては、会社や仕事の現況、景況、将来の見通し／ご家族の現況／思い出話や未来へのご希望／趣味や得意スポーツ、健康維持のために行っている運動／報道されている社会のさまざまな出来事についてのお客さまのご意見、など

2 「業務知識と周辺知識の最新化と拡大深化をはかり、その理解をお客さまと共有すること」具体的取組

新商品や既存商品の改定等について積極的に社内学習や討議を行い、理解を深める／担当した契約で良い点、注意すべき点に気づいた際は社内講習等で発表し共有／当社でこれまで取扱実績のない商品を契約した場合は社内講習等で発表し共有／話題の社会事象や事故については積極的に雑談し認識を深める／税務・労務・年金のほか社会制度全般への興味を強め知識を充実させる／お役立ちできる知識を平易な言葉でお客さまに説明出来るよう工夫する

3 「補償コストの最適化を追求すること」具体的取組

最適化とは、安易に安くすることではない。お客さまの補償が、リスクとコストの観点から合理的であり、かつ、お客さまがそう理解されていること。

満期や異動の対応時にご家族状況や職業の変化などがいないか確認し顧客簿に記録／顧客ファイルを最低でも年1回総点検し、補償の重複や不要がないか確認する／新商品が発売された場合は既存契約との比較を怠らない

4 「担当者以外の対応でも、ご満足いただける対応ができること」具体的取組

お客さまを取巻く状況の変化を逐一把握するよう努め、顧客ファイルおよび顧客データに反映させ、社内共有を進める／お客さまからのお電話に対し、お客さま情報を確認しながら丁寧に用件をお聞きし、お手間を取らせない最適な方法を念頭に対応する

5 「お叱りもお褒めも、お客さまの声を業務の改善に生かすこと」具体的取組

お客さまの不機嫌な表情や対応がどんな微かなものでも見落とさないように注意を払い、可能な限り率直にお気持ちをお聞きする／お叱りを受けた場合またはご不満の点がおありだと分かった場合は、まず傾聴する／誤解の点と当方の落ち度の点を整理し、落ち度についてはお詫びを申し上げ、その後、誤解の点について平易な言葉で十分な説明をする／事後かならずお客さまの声受付簿に内容を記入することで原因と対策を明確にし、店主の承認を受ける/受付簿は、社内回覧もしくは定例の社内講習の場などで討議にかけ共有を図る

業務上であるなしにかかわらず、お褒めの言葉をいただいた場合は、そのお客さまに特有な感想か他のお客さまにも通ずるものか、また、担当者個人へのお褒めか当社へのお褒めかをよく整理し、お客さまは何に満足されたかについて理解を深め、定例の社内講習の場などで討議にかけ共有を図り、その後の自身と当社の活動に活かす

6 「代理店として末永く存続し、お客さまにご安心いただくこと」具体的取組

お客さまとの絆は、末永いお付き合いによって深められ、お客さまの究極のご安心とご満足につながっていくことになる。

コンプライアンスを常に意識して行動し、代理店不祥事とは無縁であること／保険業界の状況や当社の受止めと対策の現状、将来展望をお伝えし続ける／若い従業員の採用・育成に持続して取組む／社内の収益分配のルールを明確にし、個々の努力と会社の発展の透明な関係性を維持／すべての動機の原点が「お客さまの最善のために役立ちたい」であるような風土を醸成し、維持し、自律的に改善される組織を目指す

III 本方針の監査体制

本方針の遵守度、実行度、達成度については、社内監査を随時実施することとする。

ただし、監査員として保険業務にかかわらない人員を配置することは現状では不可能のため、当面は業務職員主導の簡易監査にて対応する。

①営業職員の日常行動において、お客さま本位の観点から望ましくない行動と業務職員が疑問に感じた事柄を取り上げ、経緯書の提出を求める②経緯書の提出を受け、内容について詳細にヒアリングを実施する③問題点があると認められる場合は、担当者と業務職員とで対策案を協議し文書にまとめ、店主が承認の可否と処分の要否を決定する。

<付則> 本方針は、2020年度においては4月1日より施行する。
次年度以降は、毎年度当初に見直し、必要に応じて改定を行う。