

## 2023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公司

2024.5.1

### I 私たちの原点

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を考える風土があると自負しております。

完璧に実現されているかといえば、はなはだ心もとないところではありますが、担当者が自分の都合を優先したとの疑義が生じた場合は、社内に議論が巻き起こり、また時には批判の声が上がります。

これは、当たり前のことであり、最も基本的なお客さまの期待そのものです。

お客さまは、通り一遍の説明をしてほしいわけではありません。お客さまを取巻く状況をふまえた「そのお客様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つてこそ、私たちに備わり深められてゆくものです。

「ともに歩み、ともに生きる」という思いをもってお客さまに接し、真のご希望をくみ取り、その時々に変容するお客さまの「いま」を認識し、それをもとに判断することこそ、我われが求められ続けている基本姿勢だと考えます。

弊社の「お客様本位の業務運営方針」は2019年10月に制定したものであり、弊社の基本理念です。2023年度は、時代の流れを考慮し若干の表現の変更とデジタル対応についての記述を少々追加しましたが、まだ、基本理念の変更を行うべき時期には至っていないと考えております。

ただし、2024年度においては、下記6つの方針のうち1および2について、目標値をこれまで9～10だったところ、8～10に幅を広げさせていただきました。

BM社問題ばかりではなく消費者の皆様の期待水準も高まりを見せ、保険業界に対してもお客様の目が厳しくなる中、弊社に対して大変好意的なお客様にあっても「それはそれ、これはこれ」というお考えで、お褒めと同時に指摘もされるという傾向が強まっております。

したがって、9～10の大変満足というご評価はなかなかいただきにくくなりました。そこで、8の概ね満足を加えた目標値で、弊社へのご支持をはからせていただくことにいたしました。

どうぞご理解のほど、よろしくお願いいたします。

### II 6つの方針の具体的取組

#### 1 「お客さまをよく知ること」の具体的取組

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

また、逆にお客さまに担当者自身の身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」の具体的取組

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／デジタルツールへの知識を深め活用し、お客さまの利便性の向上に役立てる

### 3 「補償コストの最適化を追求すること」の具体的取組

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である。

満期更改や変更手続き等の対応時に、ご家族状況や職業の変化などがないか確認する／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」の具体的取組

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代理店システムの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」の具体的取組

お客さまの不機嫌な表情や応対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、その後に、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」の具体的取組

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・育成に持続して取り組む／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、2024年度においては5月1日より施行する。  
次年度以降も、毎年度当初に見直し、必要に応じて改定を行う。