

取組状況ならびに取組結果の公表

【対象期間：2024年3月～2025年2月】

■方針1：「利他の心」の体現

お客さまを自分の大切な人のように思いやる心を持ち、お客さまの幸せをささえ続けることこそが、自社の持続的な成長へとつながることを信じて以下の取組みを行いました。

【KPI指標】

①複数プラン提案件数・提案率：142件・56%

②早期更改率：92.2%

③他分野課題相談件数：4件

主に法人のお客さまが抱えていた人手不足や知識不足等のお困りごとに関して、他の既存のお客さまを繋いで、課題解決を支援した事例になります。

④経営理念と連動した人事評価の実施

弊社は、経営理念の実現を図るため、理念（ミッション・ビジョン・バリュー）と連動した人事評価制度を設けております。

具体的には、経営理念を自分事として捉え、自身の業務の意義を理解するために、社員が理念に沿い、かつ自身の役割に応じて落とし込んだ具体的な行動目標を設定し、その実践度を評価しております。

なお、本評価制度は導入して間もないため、今後実践事例を順次公開してまいります。

■方針2：お客さまへの共感に基づいた最適なソリューションによるお客さまの期待を超える価値の提供

お客さまの声にしっかりと耳を傾け、その思いを自分のこととして受け止めるとともに、その背景もしっかりと洞察し、お客さまのニーズを潜在的なものも含めて汲み取ることで、お客さまの期待を超える最適なソリューションをご提案するため以下の取り組みを行いました。

【KPI指標】

- ①情報共有・改善会議実施回数：毎月1回
- ②長期契約、ご高齢のお客さまへのフォロー実施件数：2026年1月以降実施する予定としております。
- ③最適なソリューション提案の好事例：お客さまの大幅な事業環境の変化(売上高減少)に伴い、リスクアセスメントの再検討を行ったうえで、保険の組換えをご提案しました。
- ④関係資格取得件数(損保トータルプランナー、FP資格、生保大学課程等)：損保トータルプランナー 受講中1名 取得予定2名

■方針3：お客さま起点に立つこと

迅速な対応とわかりやすいご説明を行う等、常にお客さまの心情に寄りそった対応を心掛けることで、お客さまの不安を解消し、長きにわたるよき相談相手となれるよう以下の取組みを行いました。

【KPI指標】

①各種ロールプレイング実施回数

- ・募集プロセス全般にかかるロールプレイング：2回
- ・高齢者、障がい者対応にかかるロールプレイング：2025年3月以降実施する予定としております。
- ・「傾聴力」を磨くためのロールプレイング：2025年3月以降実施する予定としております。

②問合せへの即日回答率：100%

■方針4：コンプライアンスの徹底推進

法令遵守等は、お客さまを守る姿勢の表れであり、これらに違反することが信頼失墜の最大の要因であることを肝に銘じます。法令・社内規則はもとより、社会規範や企業倫理ならびに職業倫理を遵守することが当たり前にできている組織であり続けるために以下の取組みを行いました。

【KPI指標】

①各種研修実施回数

- ・関連法令等に関する研修：1回
- ・社内規定・マニュアルに関する理解度テスト：1回
- ・コンプライアンス違反に関するケーススタディ：1回

②自己点検内容の検証回数：1回

③書類作成時の不備発生件数：0件

④改善検討シートによるPDCA実施件数：7件

■方針5：社員の幸せと地域社会への貢献

社員が心身ともに幸せになれるよう、働き甲斐のある会社風土の醸成や、ステークホルダーである地域社会の発展のために以下の取り組みを行いました。

【KPI指標】

- ①有給取得承認率：100%
- ②健康診断受診率：100%
- ③社会福祉法人等が実施する地域交流等の活動支援回数：6回

具体的事例：複数の社会福祉法人が共同開催している販売会の販売補助を行いました。