

# お客様本位の業務運営宣言

EiT保険アライアンス株式会社  
代表取締役社長 六十 莉美郎



## 企業理念

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 「お客様への約束」           | 一人一人に寄り添い、信頼を第一に活動します                       |
| 「はたらく仲間への約束」        | はたらく環境を向上し、幸福で豊かな心をもてる組織を作ります               |
| 「保険会社・<br>保険業界への約束」 | 保険会社と強いパートナーシップを築くとともに、<br>保険業界の健全な発展に貢献します |
| 「地域社会への約束」          | 地域の暮らしを支え、明るい未来へ向かう社会づくりに貢献します              |

## お客様へのお約束

### 企業理念に基づいたお客様対応方針

1. 我々はお客様にとって最良の代理店であることを目指します。
2. 各支店毎、地域に貢献する事を実践します。
3. 質の高いサービスを実践するため定期的な研修を行います。
4. コンプライアンスで評価される会社を目指します。
5. お客様のニーズに合った情報提供活動をわかりやすく行って参ります。

## 各取り組みのKPI

### 1、我々はお客様にとって最良の代理店であることを目指します。

- ・ご面談させていただいたお客様全てにアンケートを実施し「当社のサービスに対する満足度」を測定致します。
- ・年に1回「お客様本位」の商品提案に向けて、推奨保険会社選択会議を全支店長により実施し、お客様目線の商品選択の環境を常に維持・向上させて参ります。

**必要指標:「アンケート満足度」「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」**

## 各取り組みのKPI

### 2、各支店毎、地域に貢献する事を実践します。

- ・定期的に地域清掃活動に参加します
- ・地域のイベントや交流会、消防団等の地域貢献活動を各支店にて実施します。

**必要指標:「地域貢献活動実施記録」**

## 各取り組みのKPI

### 3、質の高いサービスを実践するため定期的な研修を行います。

- ・月1回各支店の業務責任者が保険会社主催の勉強会に参加し新しい情報を取得し社内共有を図ります。
- ・グループウェアを利用し、お客様の為になる情報を共有して実践致します。
- ・社内ナレッジをFAQ方式で共有し、プロとしての知識共有を図ります。

必要指標:「会議議事録」「グループサイトの実施記録」

## 各取り組みのKPI

### 4、コンプライアンスで評価される会社を目指します。

- ・毎日朝礼にて、コンプライアンスマニュアルの読み合わせを行います。
- ・3か月に1度コンプライアンス研修を集合形式で行います。
- ・毎月1回は保険会社主催のe-ラーニングにて研修を行います。
- ・内部監査を年2回実施し、ルール通りの業務運営・コンプライアンス遵守の実践を検証します。

必要指標:「研修実施記録」「内部監査報告書」

## 各取り組みのKPI

### 5、お客様のニーズに合った情報提供活動をわかりやすく行って参ります。

- ・ご面談させていただいたお客様全てにアンケートを実施し「当社に期待するサービス」「現在ご不安を感じている事」などを調査致します。
- ・調査結果を基にお客様対応方針を決定してまいります。
- ・毎年2回、アンケート結果を基にお客様への情報提供活動方針を全支店長で話し合い決定します。
- ・上記の会議でわかりやすくご案内する工夫も日々ブラッシュアップして参ります。

**必要指標:「会議議事録」「グループサイトの実施記録」**



## 各取り組みのKPI

### KPI一覧

- 「アンケート満足度」
- 「推奨保険会社選択会議実施結果報告書」
- 「地域貢献活動実施記録」
- 「研修実施記録」
- 「内部監査報告書」
- 「会議議事録」
- 「グループサイトの実施記録」

