



わつ保険センターでは「このまちにもっと笑顔を増やしたい」の企業理念を掲げ、お客様が安心して暮らし、笑顔となれるよう日々の活動で実践を重ねております。そのための具体的な取り組みを「お客様本位の業務運営方針」としてまとめております。

わたしたちの２０２４年度の取り組みに関し実績を公表いたします。

2	方針	お客様に対し分かりやすいご説明と行うための取り組みと個々のお客様に合った情報提供をおこなう				
	取組内容	更改時にお客様の分析を行ったうえで情報提供を行い、分かりやすいご説明と合わせて必要な情報提供とニーズを把握するための情報収集を行う				
	※	原則５：重要な情報の分かりやすい提供				
	※	原則６：顧客にふさわしいサービスの提供				
	対象指標	対面募集率	目標	65%	結果	56.3% 評価

前年比で対面募集率の低下（△9.4％）となった。更改することを目的とせず、お客様に合った情報提供をしていく為に、引き続きヒアリングシートを活用した対面によるコンサルティングを実行していく。

3

方針	日々の業務についてお客様から頂いたお声と数値化したアンケートにより評価して頂きお客様本位の業務運営がなされているかを確認していく						
取組内容	アンケート回答数お声がけを実践するの底上げを図るためにツールを用いたお声がけを実践する						
※	原則2：顧客の最善の利益の追求						
対象指標	アンケート総合 NPS	目標	70P	結果	42.9P	評価	☹☹☹
	アンケート回答率		12%		1.4%		☹☹☹
	独自アンケートの実施		年1回以上		0回		☹☹☹
大幅に目標未達。ツールの準備は整って対応してきたが、声かけの実践がされていなかったのが原因。月ごとの確認と原因追及をしていく。							

4	方針	個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み						
	取組内容	更改時の情報提供とは別に情報提供とご説明の機会を計画し、実行していく						
	※	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供						
	対象指標	多種目販売率	目標	22%	結果	20.4%	評価	⦿
新規加入の顧客に対し単種目のみの手続きで終わってしまっている。ロープレの実践と使用ツールの選定を行い、作業の標準化が必要。								

5	方針	個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み						
	取組内容	日々の情報提供やお客様からの依頼事など複数名で確認し、より安全な情報提供、対応漏れを防ぐための取り組みをしていく						
	対象指標	モバイルSOMPO登録件数	目標	200件	結果	161件	評価	⦿
	昨年比42件増だが、案内もれなどもある状態なので、特に60代以下の方に対してはもれの無い対応をしていく。							

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係