2024 年6月24日

お客さま本位の業務運営方針

出光保険サービス株式会社

私たちは、出光グループの企業代理店として、出光に関わるすべてのお客さまを支え、安心を届けるために事業を行っております。私たちは、「真に働く」という企業理念に基づき、お客さま本位の業務運営を実践して、お客さまに選ばれる保険代理店であり続けるために、本方針を定めます。

本方針は、より良い業務運営の実現に向けて、毎年見直しを行ってまいります。

方針1. お客さま本位の業務運営のための企業文化・風土の確立

私たちは、お客さま本位の業務運営を実現するために、企業理念・経営方針・ビジョン・ミッションに加えて本宣言を策定し、企業文化・風土として社員に浸透・定着するよう努めております。

【具体的な取組み】

① 企業文化定着の取組み

企業理念・経営方針・ビジョン・ミッションおよび本宣言を、ポスター掲示やイントラネット・ホームページ掲載、またミッションカードを全従業員が常に携帯すること等により、いつでも目につく環境づくりを整えています。その他、研修や座談会により定期的な浸透に努め、自主点検により定着の確認を実施しております。

② 2030 年ビジョンの浸透

企業理念・経営方針をもとに策定した 2030 年ビジョン「感動をかたちに」を具現化するべく、部署毎に行動計画で策定した取組みを実施しております。

方針2. お客さまの声を活かす取組み

私たちは、苦情等を含むお客さまの声に対し、迅速・円滑・真摯な対応を行います。お客さまの声を、「お客さまの信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のための重要な情報である」と認識し、お客さまの声に関する情報を収集・分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

【具体的な取組み】

① お客さまの声の記録と共有

お客さま対応の中でいただいたお客さまの声は、苦情、意見・要望、感謝に区分した上で顧客・契約管理システムに登録し、役職者会議や品質向上委員会を通して全従業員に共有します。

② お客さまの声の分析と改善策検討

収集したお客さまの声については、お客さまの声事務局において確認・分析を行い、品質向上委員会を通して改善策や再発防止策を検討・推進していきます。

方針3. お客さまにとって最適な保険商品のご提案と適切な募集プロセスの実践

私たちは適切な募集プロセスに則り、お客さまのご意向を正しく把握し、最適な保険をご提案します。

【具体的な取組み】

① 適切な保険募集のための仕組み

取扱い保険会社の中から、お客さまの利便性と継続的なサービスの提供を考慮した上で、推奨保険会社や比較推奨方針を決定し、四半期毎に内容を見直します。また、お客さまへ「保険商品のご提案にあたって」を提示し、推奨保険会社や公的保険等についてご説明いたします。

② お客さまへの意向確認とわかりやすい情報提供

お客さまのご意向は「意向把握シート」を用いて的確に把握するよう努めております。「意向把握シート」をもとに、お客さまにとって最適な保険商品やプランについて、社内共通のニーズ喚起資料や比較表を使用して、わかりやすい情報提供に努めます。特にご高齢のお客さまに対しては、わかりやすい言葉で丁寧なご案内を行う、また、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施してまいります。その他、お客さまにご負担いただく費用がある場合、お客さまと利益相反する場合、価格変動リスクのある商品の場合には、内容等を丁寧に説明いたします。

③ 募集プロセスやお客さま対応内容の記録

意向把握・比較説明・情報提供等一連の保険募集プロセスの内容やお客さまからのお問合せ等について、顧客・契約管理システムに証跡を残し、適切な対応がなされているか確認します。

方針4. お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育 ・人事評価制度

私たちは、常にお客さま本位の業務運営を意識して行動し、適正な業務運営が実践できるよう、従業員教育・研修の充実を図るとともに、社員の成長を支援する人事評価制度を実施・運用します。

【具体的な取組み】

① コンプライアンス研修

年間を通じ指定した複数のＥラーニング動画視聴とその後のテスト受講により、コンプライアンス知識の定着や、顧客対応品質の向上に努めております。

② 各種商品研修、スキルアップ研修

正しい商品知識の習得や定着をはかる保険会社指定研修のほか、お客さまに最適な商品をご提案できるコンサルタントとしてのスキル向上のために、社内ロープレを実施しております。

③ 階層別研修

人材育成のためのマネジメントスキルを身につけるため、役職者に向けた研修を実施しております。また、全社員の能力開発・スキルアップのため、各階層に適応した研修を受講し自己研鑽を図っております。その他、ハラスメント研修等により、倫理観向上に努めております。

④ 人事評価制度と資格取得の奨励

企業文化体現のため自ら課題・目標を設置し、達成に向けて挑戦する社員を支援する人事評価制度を実施・運用しております。また、お客さまに最も適したご提案ができるよう、専門資格の取得を奨励し、取得のための費用は会社が支援しております。

方針5. 業務品質の維持・向上に向けた態勢整備

私たちは保険募集における業務品質を維持・向上し続けるための PDCA サイクルを実施・運用してまいります。

【具体的な取組み】

① 保険募集品質の標準化

保険募集の規程やマニュアルを整備して全従業員が読込みを実施し、自主点検で理解度の確認・指導を行います。また、社内共通の資料を用いて募集を行い、保険募集品質の標準化を図っています。

② 保険募集プロセスのチェック体制

以下の態勢を整備することで、保険募集プロセスの適切性を確保していきます。

（ア）役職者が、顧客・契約管理システムに記録された内容を検証し、問題が見られた場合は適切な指導を行います。

（イ）業務管理部門は募集状況のモニタリングを実施し、そこで発見された課題や問題点について、毎月の品質向上委員会で報告し改善を促します。

（ウ）毎年顧問弁護士による内部監査を実施しております。

③ 専門性を活かした体制

個人と法人のお客さまで担当部署を分けることにより、コンサルタントとしての専門性を高め、お客さまに最適な保険商品をご提案できる体制を整備しております。また、アフターフォローとして、種目毎の担当が契約後の管理を行います。

方針6. お客さまのニーズに合わせた情報提供とアフターフォロー

私たちは、お客さまが必要とするときに最適なサービスをお届けできるよう、継続的な情報提供と、アフターフォローを行います。加えて、デジタル技術を積極的に活用し、お客さまの利便性向上や、よりわかりやすい情報提供に取り組みます。

【具体的な取組み】

① 情報提供

お客さまがライフステージに合わせて保険加入・見直しをいただけるように、様々な方法で取組みを実施しております。

（ア）出光グループに入社された方向けには、保険の必要性をお伝えするために、団体保険制度説明会を実施しております。

（イ）加入中の方に向けては、保険相談会のご案内を定期的に行っております。ご相談は対面やオンライン等、ご希望の方法で承っております。また、保険見直しに役立つ情報提供のため、ホームページ上でのコラム掲載やセミナーを開催し動画配信も行っております。その他、事故防止に役立てていただけるよう毎月安全運転ニュース等の発信をしております。

② 保険金・給付金請求時のフォロー

事故発生後は、専門部署がお客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等、きめ細かいサービスでお客さまをサポートいたします。大規模災害時には事故受付を第一優先とし、迅速な対応に努めてまいります。

③ お問合せ対応

専門的知識を身につけた種目毎の担当が、お客さまからのお問合せや更新等の対応を行います。

※備考

私たちは、特定保険契約にあたる保険商品（外貨建保険、変額保険、変額年金保険等）は現在販売しておりません。並びに、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品は取り扱っておらず、また、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。

対応する原則（※）＝　金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」

以上