

# お客さま対応基本方針の品質指標報告

株式会社サンオータス

## 1. 取引保険会社 34 社中 31 件の取扱い

【お客さま本位の業務運営と企業理念】

- ① お客さまの意向を拝聴して保険会社及び商品を案内した結果、取引のある保険会社 34 社中 31 社（取引のある会社の 91.2%）の保険会社を隔たりなく扱っています。
- ②各事業部のお客さまへサービスを提供するため、クローバー会（社内呼称）を発足し、お客さま目線に立ったサービスの提供に努めています。

## 2. 人事評価制度改定

【社内教育・研修】

社員の専門性を高めるための周辺知識習得のための資格取得制度を 2020 年度の人事評価制度に導入しました

## 3. お客さまのご不満 18 件

【お客さまの声を経営に活かす取組み】

- ① 2019 年度のお客さまのご不満は 18 件でした。お客さまのご不満内容は以下のとおりです。  
接客対応 10 件 手続き誤り 4 件 約束失念 1 件 説明不足 3 件
- ② 上記内容を 2 カ月に一度の全店会議で共有し、発生原因特定・再発防止策定・再発防止策の定着・店舗での定着度合の確認を行い、改善に努めてまいります。

## 4. 定期的な研修に保険会社 3 社以上参加

【保険会社等との適正な提携】

お客さまのご意向に沿った商品を提供するため、全店を休業にして定期的に行う全体研修に毎回 3 社以上の保険会社講習を組み込んでいきます。

## 5. 103 件の契約過程を確認

【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

- ①お客さまとの齟齬を検証するため、無作為に 60 件の契約内容の過程記録を確認しています。
- ②2019 年度のお年を召した方の契約 43 件に関しては、全件契約内容の過程を確認しています。

## 6. お預かりしている契約数 33,702 件

【お預かりしているご契約件数】

2019 年度にお預かりしている契約は 33,702 件です

生命保険 12,057 件、損害保険 13,366 件（個人 8,965 件 企業 4,401 件）

補足：定期的な全体研修・会議は 2 カ月に一度行ってきましたが 2020 年度は、新型コロナウイルスの影響で 2020 年 6 月 30 日現在開催していません。