

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づいた取組み結果について

No.	項目	項目 説明	2024年(2024年4月～2025年3月)
1	研修・勉強会	<p>弊社では、お客様本位の業務運営を実現すべく、社員がプロフェッショナルとしてのあらゆる意識向上のため、社員に対し以下の取組を勉強会・研修を通じて実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守、監督指針、ガイドラインに関する教育、指導</li> <li>・適正な保険募集形態の整備、維持のための研修、指導</li> <li>・システム管理者を配し、セキュリティ関連研修を実施している。</li> </ul>	<p>年12回 (外部講師による研修)</p> <p>年12回 (社内システム課長)</p>
2	受電能力の向上	<p>弊社では、既加入者、未加入者から直接お問い合わせを受け付けています。</p> <p>その中で、お客様からのご意見、ご要望を数多く受けつけており、社内で検証して、業務遂行の改善に繋げています。</p>	<p>「もしも検定 4 級」(日本電信電話ユーザ協会が認定している、電話対応の基礎を学ぶ検定)の取得 取得者 8名</p>
3	受電数	<p>お客様が気づいていなかったリスクに対して提案を行って顧客基盤を強化に繋げています。</p>	<p>受電数 年間 23,522件 約90件/1日</p>
4	意見・苦情の件数		<p>苦情 6件 ご意見 1件</p>
5	パンフレットなどの配付数	<p>弊社では複数の機会を使って保障制度の普及のためにパンフレットやその他を配付しています。</p>	<p>パンフレット・チラシなどの総配付数 約 1,440,000枚</p>
7	学校訪問	<p>弊社では、契約者であるPTA連合会、協議会傘下の小中高等学校等に保障制度の理解を深めていただくために「事故状況」「加入状況」を訪問して伝えています。</p>	<p>連合会、協議会傘下の学校 1,659校 のべ 3,088回訪問</p>