お客様本位の業務運営に関する方針

マツダエース株式会社

当社は「信頼されるサービスと商品を提供し、お客様と地域社会に貢献する総合サービス企業をめざします」の経営理念のもと、お客様の喜びを第一に考え商品・サービスを提供しています。

当社では保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、経営理念に基づいた「お客様本位」の保険代理事業をより徹底していくために、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定しました。
本方針のもと、より一層の「お客様本位の業務運営」に取り組み、本方針を定期的に見直し、公表していきます。

方針１．お客様本位の業務運営の実践　（ 対応する原則 ７ ）

当社は保険代理事業において以下のビジョン、行動指針を掲げ、社員教育においてお客様視点での行動を徹底し、お客様本位の業務運営を実践します。

【保険代理事業に関するビジョン】

お客様に寄り添い お客様の期待を超えるサービスを提供することで お客様に「安心・安全」をお届けし マツダおよびマツダに関わる企業・人々の未来を支える存在となる

【保険代理事業に関する行動指針】

- 私たちは、お客様の「積極的なコンシェルジュ」を目指します
- 私たちは、失敗を恐れずチャレンジし、前向きな失敗を称賛します
- 私たちは、自分発で声を出し自分発で行動します
- 私たちは、自分発で声を出し自分発で行動した者を称賛し、独りにはしません
- 私たちは、ビジョン達成に向けチーム一丸で取り組みます
- 「何かあったらマツダエースに行ってみよう、聞いてみよう」「マツダエースに行って良かった、聞いて良かった」と思ってもらえる人を、一人でも多く増やしていきます

方針 ２．お客様の最善の利益の追求　（ 対応する原則 ２・７ ）

（１）「お客様の声」を活かした業務品質の向上

「苦情」「要望」「意見」「お褒め」などあらゆるお客様の声を受け止め、記録、共有し、業務品質の向上を図ります。特に改善が必要と思われる内容は、毎月開催する「募集管理委員会」で討議し、業務の見直し、対応策の徹底を図ります。

（２）「アンケート」を活かした業務品質の向上

「顧客対応アンケート」「事故対応アンケート」により、お客様の「不満足」「要望」「満足」を確認し、「不満足」の回答があった場合には原因分析を行い、再発防止策を立案・実行し、業務品質の向上を図ります。

（３）お客様のご意向の確認

お客様のご意向を確実に把握し最善の提案を行うことで、お客様に「安心」をお届けします。お客様対応状況のモニタリングを行い、毎月開催する「募集管理委員会」で共有、確認し、業務品質の向上を図ります。

方針３．分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

（ 対応する原則　２・３・５・６ ）

（１）重要な情報の分かりやすい提供

お客様に最善、最適な選択をしていただけるよう、重要な情報をパンフレットやパソコンなどのツールを活用し、わかりやすく丁寧に提供します。

（２）お客様にとって最善、最適な提案

お客様に「安心」を提供し、お客様の未来を支える存在となるために、積極的なコンシェルジュの行動指針のもと、自社取扱商品にとらわれることなく、お客様にとって最善、最適と思われる提案を積極的に行います。

（３）お客様への情報提供のための体制構築

業務知識、商品知識習得のための研修、情報提供スキルアップのためのロープレ教育を行い、お客様に分かりやすく丁寧な情報提供ができる体制を構築します。

（４）お客様の特性に応じた対応

ご高齢のお客様に対しては、対応ルールを定め、複数回のご説明や必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただけるよう丁寧な対応に努めます。

また、障がいのあるお客様に対しては、合理的な配慮を行いながら柔軟かつ丁寧に対応します。

方針４．お客様に寄り添ったサービスの提供　（ 対応する原則　２・６ ）

（１）　事故対応サービス

当社内に事故サポートセンターを設置し、自動車事故、団体保険制度、生命保険の請求など、様々なご相談に対応します。また、当社取扱い契約以外のご相談にも対応します。

集中豪雨など大規模自然災害が発生した際には、被災されたお客さまからの連絡をお待ちするだけではなく、当社から被災地域のお客さまへ連絡し、被害状況の確認や保険金請求のサポートを行います。

（２）交通安全推進活動

交通安全に関する情報提供、交通安全講習会の実施など、交通安全推進活動を行います。

（３）各種セミナーの開催

保険に関するもの、周辺知識に関するもの、企業運営に関するものなど、お客様のお役に立てるセミナーの企画、運営を行います。

（４）イベントによる情報提供

イベントの開催により、交通安全に関する知識、健康や病気に関する知識など、お客様のお役に立てる情報を提供します。

方針５．適切な募集管理体制の構築　（ 対応する原則　２・７ ）

（１）募集状況のモニタリング

募集状況、顧客対応状況のモニタリングを行います。モニタリング結果および、認識された課題は、毎月開催する「募集管理委員会」で討議し、業務の見直し、対応策の徹底を図ります。

（２）適切な事務管理体制

保険会社からの保険手続きに関する連絡事項に確実に対応し、適切な事務管理を行います。

（３）募集管理委員会

毎月「募集管理委員会」を開催し、お客様の声の受付状況、比較推奨販売、意向確認などの顧客説明の状況を共有し、課題の確認、改善策の検討、社員研修、ルール化など対応策の徹底を行います。

＜ お客様本位の業務運営に関する評価指標（KPI）＞

当社が定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（ＫＰＩ）は以下のとおりです。

（１）お客様の声受付件数

（２）顧客対応アンケート満足度、NPS

（３）事故対応アンケート満足度、NPS

※ＫＰＩ（ Key Performance Indicator ）
組織目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

※ＮＰＳ（ Net Promoter Score／ネット・プロモーター・スコア）
顧客ロイヤルティを数値化して図る指標のひとつです。
推奨度を 0～10 点で表し、10・9 を推奨者、7・8 を中立者、6～0 を批判者とし、推奨者の割合から批判者の割合を引いて計算します。

＜参考＞ 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係

原則	対応する方針
原則１　顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則２　顧客の最善の利益の追求	方針２・方針３・方針４・方針５
原則３　利益相反の適切な管理	方針３
原則５　重要な情報の分かりやすい提供	方針３
原則６　顧客にふさわしいサービスの提供	方針３・方針４
原則７　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針１・方針２・方針５

※原則４、原則６注３、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則５注２・注４、原則６注１・注２・注４）については、当社の取り扱う金融商品・サービス等に該当しないため、方針の対象としておりません。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
（2017 年 3 月 30 日公表　2021 年 1 月 15 日改訂）
https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf

以上

2021 年 1 月 1 日制定
2021 年 9 月 30 日改訂
2022 年 6 月 30 日改訂

お客様本位の業務運営に関する方針に係る取組状況

2022年6月30日

マツダエース株式会社

当社は「信頼されるサービスと商品を提供し、お客様と地域社会に貢献する総合サービス企業をめざします」の経営理念のもと、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、お客様の喜びを第一に考え業務に取り組んでいます。

方針１．お客様本位の業務運営の実践

（１）ビジョン・行動指針の徹底

ビジョンの見直しを行い、「ビジョン」「行動指針」を職場に掲示し徹底を図っています。

（２）教育の実施

2021年度教育計画に基づき教育を行い、お客様視点での行動、お客様本位の業務運営を徹底しています。

教育実施回数	20回

（３）お客様の喜び（お褒め）の声の共有

他の社員の行動を参考にして、より一層お客様視点での行動ができるように喜びの声を共有しています。

喜び（お褒め）の声の件数	256件

方針2．お客様の最善の利益の追求

（１）「お客様の声」を活かした業務品質の向上

日常業務の中でいただいたお客様の声を記録、共有し、お客様視点での行動を徹底しています。

「募集管理委員会」を毎月開催し、お客様からいただいた「苦情」「要望」をもとに討議し、改善すべき業務の見直しを行い、対応策を徹底しています。また、特筆すべき「喜び（お褒め）」の声を共有し、お客様対応品質の向上を図っています。

＜お客様の声の件数＞

苦情	要望	喜び（お褒め）	その他	合計
60件	77件	256件	256件	649件

（２）「アンケート」を活かした業務品質の向上

① 顧客対応アンケート

来店されたお客様からいただいたアンケートを集計、分析結果、記載されたコメントをもとに業務の見直しを行っています。

本店から遠く来店が難しいというコメントから、お客様サービス向上のために、新店舗を出店いたしました。

配布枚数	回答数
538枚	144件

満足度	NPS
76%	31

② 事故対応アンケート

回答いただいたアンケートを集計、分析結果を事故サポートセンターで討議し、お客様対応品質の向上を図っています。

満足度、NPS値向上のために、お客様対応方法を見直し、実践しています。

配布枚数	回答数
553枚	195件

満足度	NPS
44%	38

（３）お客様のご意向の確認

推奨方針を説明、お客様のご意向を確認し、最善の提案を行っています。お客様対応状況は、推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行っています。募集管理委員会を毎月開催し、モニタリング結果を共有、確認し、お客様のご意向を確実に把握するように徹底しています。ご提案に対する「喜び（お褒め）の声」もたくさんいただいています（前述）。

種目	推奨方針でご契約	お客様の意向でご契約	合計モニタリング件数
損害保険	1,099件	168件	1,267件
生命保険	546件	32件	578件

方針3．分かりやすい情報提供とお客様にとって最適な保険提案の徹底

（１）重要な情報の分かりやすい提供

保険会社提供パンフレット、当社独自パンフレット、チラシ、説明資料などを活用し、親切丁寧な説明を行っています。

＜当社独自作成ツール作成件数＞

パンフレット	チラシ	案内文書	ポスター	Web掲載資料	合計
8件	27件	16件	11件	1件	63件

（２）お客様にとって最善、最適な提案

お客様が既にお入りの保険契約を活かした提案など、当社商品にとらわれないお客様に最善、最適な提案を行っています。

（３）お客様への情報提供のための体制構築

保険会社社員による研修、当社独自の研修、情報提供スキルアップのためのロープレ研修を行い、お客様に分かりやすい説明ができるように教育を行っています。

知識研修	ロープレ研修
20回	12回

（４）お客様の特性に応じた対応

ご高齢のお客様に対しては、複数回のご説明、ゆっくり丁寧なご説明など、正しくご理解いただけるように対応しています。車いすの方でも入りやすい店舗を整備し、ipadの音声入力機能を活用した筆談を行うなど、お客様に配慮をしながら対応しています。

方針４．お客様に寄り添ったサービスの提供

（１） 事故対応サービス

事故サポートセンターでは、自動車事故に遭われたお客様にケアサポートを行い、不安を和らげるようお客様に寄り添った対応を行っています。おケガをされた場合などは、当社契約はもちろん、お客様が加入されている他の保険でも請求ができないかアドバイスを行い、保険金請求のサポートを行っています。

自動車事故対応件数	火災新種請求対応件数	生命保険請求対応件数
2,702件	589件	90件

（２）交通安全推進活動

交通安全に関するメルマガの配信、交通安全講習会を行い、交通安全推進を行っています。

交通安全講習会開催回数
29回

（３）各種セミナーの開催

個人顧客向けの介護セミナー、金融リテラシーセミナー、法人顧客向けの労働災害防衛セミナーなど、お客様のお役に立てるセミナーを開催しています。

個人向けセミナー開催数	法人向けセミナー開催数
12回	7回

（４）イベントによる情報提供

コロナ禍のため、イベントは開催できませんでした。

方針５．適切な募集管理体制の構築

（１）募集状況のモニタリング

推奨販売記録をもとに日常のモニタリングを行い、結果を募集管理委員会で毎月共有、確認しています。同様にお客様の声を募集管理委員会で共有、確認しています。確認された課題を討議し、業務の見直しを行い、対策を講じています。

（２）適切な事務管理体制

保険会社からのToDoリストを管理し、確実に対応を行っています。

（３）募集管理委員会

毎月募集管理委員会を開催し、お客様の声、募集状況のモニタリング結果を共有、確認し、課題の抽出および対策を討議し、業務の見直しを行っています。

委員会開催回数	課題討議件数
12回	13件

＜参考＞

※原則４、原則６注３、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則５ 注２・注４、原則６注１・注２・注４）については、当社の取り扱う金融商品・サービス等に該当しないため、方針の対象としておりません。