

## 「お客様第一主義～選ばれる会社宣言」に係る取組み状況

2022年4月30日  
株式会社アイビーエス

株式会社アイビーエスは2022年度、お客様に選ばれる会社宣言の実践に向けて、次のことを行ないます。

1. お客様本位の業務運営を一層推進するため、「お客様に選ばれる会社宣言」を作成し、公表します。

### ＜取組状況＞

- ・当社は、従来から「お客様第一主義を推奨し、選ばれる会社作り」並びに「従業員が本気で長く働きたいと思える会社」を目指し、様々な機会を通じて、従業員への浸透を図っています。

2. お客様本位の保険商品の募集を行なうため、強固な募集体制の構築を目指します。

### ＜取組状況＞

- ・当社は販売チャネルとして通信販売があります。
- ・通信販売においては、全ての電話音声ログを録音し、その音声ログを営業とは別の管理部門(QA担当者)が聞き、問題点のフィードバック等を行なうことにより、募集品質の向上を図っています。

3. お客様の声への取り組みを充実させます。

### ＜取組状況＞

- ・お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社、保険業務管理部にお客様の声として集約されます。
- ・保険業務管理部に集約された苦情の調査・分析を行ない、当社の問題点と原因を明確にした上で営業部門と改善策を策定し対応しています。また、苦情の状況と改善策は、毎月の定例会にて報告しています。

4. お客様のご意向に沿った商品選択と比較推奨を行ないます。

### ＜取組状況＞

- ・通信販売においては、年齢・性別等のお客様情報からお客様のご意向を推定し、該当する保険種類の募集資料を発送します。その後、推奨理由も含め商品等の説明を行ない、お客様が申込を希望する商品の保険種類を最終のご意向としています。

## **5. お客様に寄り添ったアフターフォローを実施します。**

### **<取組状況>**

- ・当社から保険加入のお申し込みを頂いたお客様へ、ご契約内容の確認やご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全を目的として、随時フォローコールを行なう予定であります。

## **6. 「お客様のご満足」＝「私たちの喜び」であり、従業員満足度の向上を目指します。**

### **<取組状況>**

- ・ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認並びに募集人への満足度調査を行ないます。
- ・通信販売でご契約されたお客様に対しては、募集人から直筆のお礼のお手紙を差し上げるなど、お顔の見えないお客様との距離感が縮まるよう努めています。

## **7. 教育・研修・評価制度の充実を図ります。**

### **<取組状況>**

- ・適切な保険募集を行なうために、Eラーニングを活用した学習サイトにて、月次ベースでコンプライアンス研修等を行ないます。
- ・従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面接で、達成度を共有し、給与に反映します。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込みます。