

方針5

お客さま本位の業務運営方針の定着

全役員・全社員がお客さま本位の行動の定着に向けて取り組んでいます。

保険代理店の教育・育成に向けた取組み

保険代理店の業務品質向上および人材育成に対する体制整備を支援するために、代理店特性やレベルに応じた体系的な保険募集人育成プログラム「SOMPO Agent Academy」を2025年4月に開講しました。学習管理システムを活用することで、効率的かつ効果的に、お客さまの課題解決に向けた提案を行うことができる保険募集人の育成を支援します。

〈SOMPO Agent Academyベーシックコースの学習を支える仕組み〉

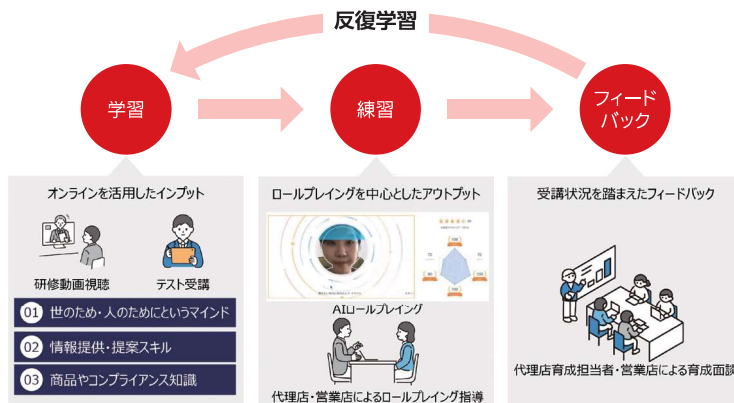
課題解決力定着に向けた反復学習

代理店・当社営業店による育成支援

代理店育成担当者の役割の明確化

受講者同士のコミュニケーション

〈SOMPO Agent Academyベーシックコースの学習の流れ〉



保険代理店態勢整備支援の取組み

損害保険業界の「代理店業務品質評価制度」*の導入に伴い、保険代理店の「自律的な品質改善」を促す、当社独自の支援策を展開しています。

代理店業務品質評価制度の支援策
(ワークブック活用による実効性向上)



点検項目のポイント解説・行動例や改善計画のヒントをわかりやすく掲載



点検・判定の事前学習や実際の点検・判定の補助ツールとして幅広い場面で活用



効果的な自己点検を通じた品質向上への寄与

代理店態勢整備支援プログラム
(規模・特性に応じた成長とガバナンス支援)



お客さま本位の業務運営促進とお客さまから選ばれ続ける成長戦略の構築を支援



ガバナンス上の課題を明確化し、態勢整備をサポート

*「代理店業務品質評価制度」の詳細は、(一社)日本損害保険協会HPをご参照ください。
<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html>

保険代理店を対象とした新たな品質評価制度

近年の保険業界を取り巻く環境の変化を踏まえ、当社では2026年度からすべての保険代理店を対象とした新たな品質評価制度「Sompo Premium Agent (S-PA制度)」を開始しました。

本制度は、代理店業務品質評価制度に基づく要件で、代理店の品質を客観的に評価し、基準を充足した高品質な代理店をSompo Premium Agentとして認定します。



お客さま本位の行動の定着

■「お客さまを知る時間」の実施

コールセンターに寄せられたお客さまの声を、全役員・全社員が毎月聴き、お客さまの立場に立ち、職場で意見交換を行う「お客さまを知る時間」を実施しています。

「お客さまからなぜこのご連絡をいただいたのか、その時のお客さまの気持ちを考え、職場で意見交換すること」を通じて、お客さまの立場で考える文化を継続して醸成しています。



〈本社部門横断で実施した様子〉



〈中国エリアで実施した様子〉

【「お客さまを知る時間」を実施している社員の声】

- 担当代理店と接することが多いため、代理店の先にいらっしゃるお客さまを意識する貴重な学びの時間となっています。これからも職場全体でこの取り組みを続けていきます。
- 自分も一人の消費者だからこそ、「どう対応されたら嬉しいか」「どんな言葉なら安心できるか」を常に考え、お客さま視点を忘れずに、丁寧な対応を心がけていきます。
- 営業部門と保険金サービス部門との合同で実施したことで、一つの事象でも部門間で視点や受け止め方に違いがあることを認識しました。これからもさまざまな考え方に触れることでお客さまへの理解を深めていきます。
- お客さまと接する機会の少ない社員にとっては、お客さまの声をお聴きすることは新たな気づきが多く、とても貴重な時間です。この取り組みを通じてお客さまに寄り添う意識をより一層高めていきます。
- 担当者への感謝の声をお聴きし、想いはお客さまに伝わると実感しました。常にお客さまのために何かできるかを考え、寄り添った対応に努めていきます。

保険金支払いに関する品質向上

保険金サービス部門では、適切な保険金をお支払いし、お客さまに満足いただくサービスを提供するための社員育成に取り組んでいます。

各種研修のほか、定期的な職場勉強会、eラーニングの受講、オンライン動画学習などを通じて、社員の対応品質の向上、専門性の強化を図っています。

保険代理店・当社社員の取組み

いざという時に、確実にお客さまをお守りする体制づくり

〔保険代理店〕LS東京保険サービス株式会社

お客さまへより質の高いサービスをご提供し、いざという時に確実に
お守りできる強固な体制を構築するためには、組織力を高めることが
不可欠です。その目標の実現のため、当社では事業計画を皆で共有し、
チームワークをもって取り組んでいます。毎朝の朝礼では、社員携行
カードに記載された経営理念や「お客さま本位の業務運営方針」などを
全員で唱和し、一人ひとりが当事者としての目的意識を確認しています。
また、府中支社が開催した事業計画発表会では、他の保険代理店とも
課題を共有でき、大変有意義な場となっています。これらの取組みを通じて、今後も「お客さま本位の業務運営」の
定着と実践に努めてまいります。



〔担当社員〕西東京支店 府中支社 一同

お客さまに「いつでも安心してご相談いただける体制」をお約束し、
「ニーズに即した最適なご提案」をお届けするためには、保険代理店の
組織力強化が欠かせません。そこで2024年度下期から、支社メンバー
全員で担当代理店の「より強固な事業計画づくり」を支援する取組みを
始めました。代理店の経営に深く寄り添い、地域マーケットの将来像を
ともに描くことは、メンバー自身の成長と代理店の組織力強化の双方に
繋がりました。今後も代理店と一体となったこの取組みをさらに発展
させ、お客さま一人ひとりの安心と、地域社会の持続的な発展に貢献してまいります。



変化する社会やお客さまのライフスタイルに寄り添った最適な補償のご提案

〔保険代理店〕有限会社 飯田保険事務所

火災保険は長期契約が多い商品です。近年の物価変動などにより、
ご契約時と現在とで必要な補償内容が変わる可能性があるため、事故
対応などの機会を通じて、現在の価値に合った最適な補償額となっ
ているかを改めて確認する体制を整えました。現在は更新を迎えるす
べてのご契約について、事務担当者が事前に再評価を行い、募集担当者
へ引き継ぐ流れを徹底しています。さらに、この再評価をテーマとした
社内研修も複数回実施し、確認ポイントを全員で共有しました。今後も、
いざという時の補償不足を防ぐ適正なご提案に努め、お客さまに安心いただける対応と募集品質の向上を
図ってまいります。



〔担当社員〕西東京支店 府中支社 山浦 将

適切な情報提供と「お客さま本位の業務運営」を実践し、ご意向に沿った最適な補償を
ご提案するため、火災保険の「適正な補償額の算出」を推進しました。お客さまの
ご意向を正しく汲み取れるよう、独自の「意向把握シート」を作成し、保険代理店へ提供
しています。このシートを通じて、代理店が自ら考え行動するよう促したことで、お客さ
まに常に過不足のない安心をお届けできるようになりました。今後も地域をお守りする
サポート体制を強化し、最適なご提案による品質向上に寄与してまいります。



お客さまの視点に立った「伝わる」重要事項説明を目指して

〔保険代理店〕千葉日産自動車株式会社・ 日産プリンス千葉販売株式会社

損保ジャパンの態勢整備支援プログラムを通じ、お客さまへ重要事項をしっかりとご説明する大切さを改めて実感し、本研修を企画・実行いたしました。これまでは募集人個人の経験に頼った説明になりがちで、重要事項をわかりやすくお伝えする難しさを感じていました。そこで研修では実演動画を交え、単に書面を読み上げるだけでなく、説明の目的や具体的な「伝わる」対応方法の共通イメージを持てるよう工夫しました。このロープレなどの取組みを通じて、千葉日産自動車・日産プリンス千葉販売全体で「わかりやすい説明」の徹底を図り、常にお客さまの立場に立ち、真にお客さまに選ばれ続ける保険代理店を目指して、今後も一丸となって取り組んでまいります。



〔担当社員〕千葉自動車営業部 第一課 一同

当社が提供する態勢整備支援プログラムを通じて、店舗や担当者によって重要事項説明のスキルに差があることが課題として判明しました。そこで、対応品質の底上げを目的に、保険代理店の担当部署と連携して「重要事項等説明書の読み方・伝え方研修」を共催しました。研修内容をすぐに実践していただけるよう、座学だけでなくロープレの実演動画を盛り込むなど、工夫を凝らしました。これにより、説明の目的や具体的な対応イメージをわかりやすくお伝えできたと感じています。研修後のお客さまへのご案内状況も代理店さんと共有し、募集品質のさらなる向上に活用していただいています。今後も、真にお客さまに選ばれ続ける代理店になっていただくよう全力でサポートしてまいります。



お客さまの不安な気持ちに寄り添い、安心をお届けする事故対応の追求

神奈川保険金サービス部 一同

神奈川保険金サービス部では、「お客さま本位の業務運営」を日々の業務に定着させるため、有志メンバーによる「バリューを実行する会」を立ち上げました。まず、お客さま視点で定めた「対応品質チェックリスト」のデータを分析して組織の改善点を特定し、そのうえで「お客さまが不安に思われるタイミングを先回りして連絡する」といったプロとしての意識改革と具体的なアクションを部全体で共有しました。これらの継続的な取組みの結果、「次回ご連絡時期の提示」などお客さまの安心に直結する行動の確実な実践に繋がりました。社員一人ひとりが主体的に取り組むことで、全員の意識が真に「お客さま本位」へと変化したと感じています。今後も「お客さまに選ばれる会社になる」という強い想いを胸に、バリュー*の実行に取り組んでまいります。

*バリューについては、P.5「新しい損保ジャパンの目指す姿」をご参照ください。

