

# 方針 7 お客様視点の業務運営の定着

## 「お客様本位の業務運営方針」の社員教育・育成

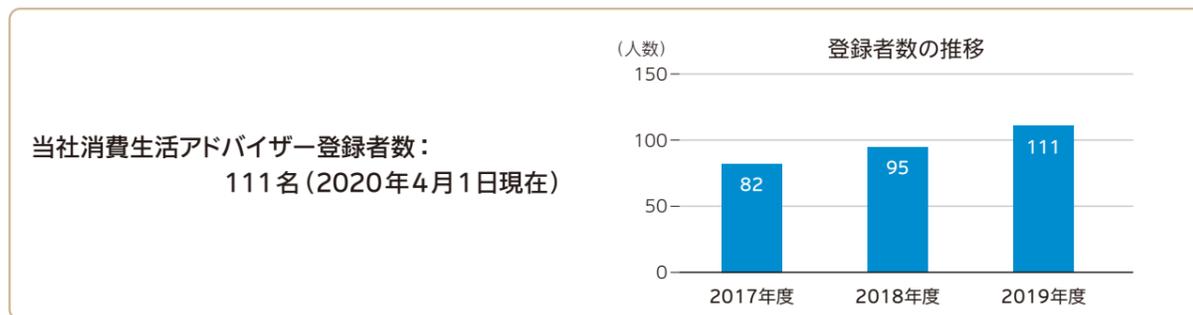
### 1. 研修の実施

- マネジメント研修や新入社員研修などの各種研修で「お客様視点で考え、行動すること」をテーマに取り上げ、その定着に向けて取り組んでいます。  
社員一人ひとりが、自らの強みを発揮しお客様のニーズに応える行動を実践できるよう、強みに着目した育成を推進しています。
- 「徹底してお客様の立場で考える」意識や行動の浸透・定着に向けて「お客様本位の業務運営方針」に関するeラーニング講座を社員および保険代理店向けに開講しました。

### 2. 消費生活アドバイザー資格取得の推進

社員一人ひとりが、お客様視点を養うための一助として「消費生活アドバイザー資格」の取得を推進しています。対策講座や職場勉強会を実施し、一人でも多くの社員が消費生活アドバイザー資格を取得できるよう取り組んでいます。

有資格者は、消費者視点で商品・サービスなどの改善につなげています。



## 社員の評価制度

### 1. 評価項目の設定

社員の人事評価制度における「行動評価」の判断基準に、「お客様視点で考え、行動する」や「お客様のニーズに応える」といった項目を設定し、社員がお客様評価の向上に取り組むための仕組みを構築しています。

### 2. 社内表彰制度

徹底したお客様視点での品質の追求により、「質を伴った成長」の実現に大きく貢献する取組を社長賞として年4回表彰しました。

その他にも、社員の意識醸成の取組の一環として、「品質向上コンテスト」を2016年度から実施しています。本コンテストは、徹底してお客様視点で考え、行動した取組を表彰しています。

2019年度品質向上コンテストエントリー：791件 入賞：178件



賞状

## 保険代理店の教育・育成、認定制度

### 1. お客様視点による業務品質向上

ビジネスパートナーである保険代理店が、お客様から将来にわたり選ばれ続けるために、損害保険の基礎知識や保険商品の商品・業務知識を身に付けるだけでなく、保険代理店としてお客様の視点に立ち、お客様から期待されるサービスを実践し提供できるよう「お客様視点品質ガイドブック」を策定し、保険代理店のさらなる業務品質の向上を図っています。

また、お客様視点で創意工夫を行い、地域で活躍することを目指す保険代理店向けに、ベストプラクティスの取組みを実現する体制構築の支援策として「体制整備支援プログラム」を展開しています。保険代理店と当社で、お客様をお守りするために今後どうあるべきか、何を強化すべきかを共に考えています。



お客様視点品質ガイドブック



「体制整備支援プログラム」実施風景  
左手:保険代理店 右手:当社社員

今回、体制整備支援プログラムを実施した保険代理店は、まさに「お客様本位の業務運営」を基本方針に掲げている大型金融機関の保険代理店でした。支援プログラムの実施により、創意工夫が確認できた点もございましたが、併せて「気づき・課題」を多く確認することができたことも事実です。「気づき・課題」については、保険代理店内で各項目の責任部署を明確化し、ロードマップを作成後、より実効性のある体制整備に取り組んでおります。保険代理店経営者の皆さまから「お客様ファースト」の熱い想いをヒアリングすることができ、我々保険会社としてもその想いに応えるべく常に最良のご提案をしていきたいと思っております。



新潟支店 法人支社  
支社長代理  
山本 将史

### 2. 保険代理店の認定制度

プロ代理店\*におけるお客様本位の業務運営と持続的成長を後押しすることで、地域を代表するプロ代理店になっていただくことを目的とした「損保ジャパンプロフェッショナルエージェント (PA) 制度」を発足し、認定しています。

\*保険販売を専業とする「専業代理店」をいいます。

#### 【2019年度認定保険代理店数】

