

「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」
に関する取組状況（KPI）
（2020年度）

2020.4.1～2021.3.31

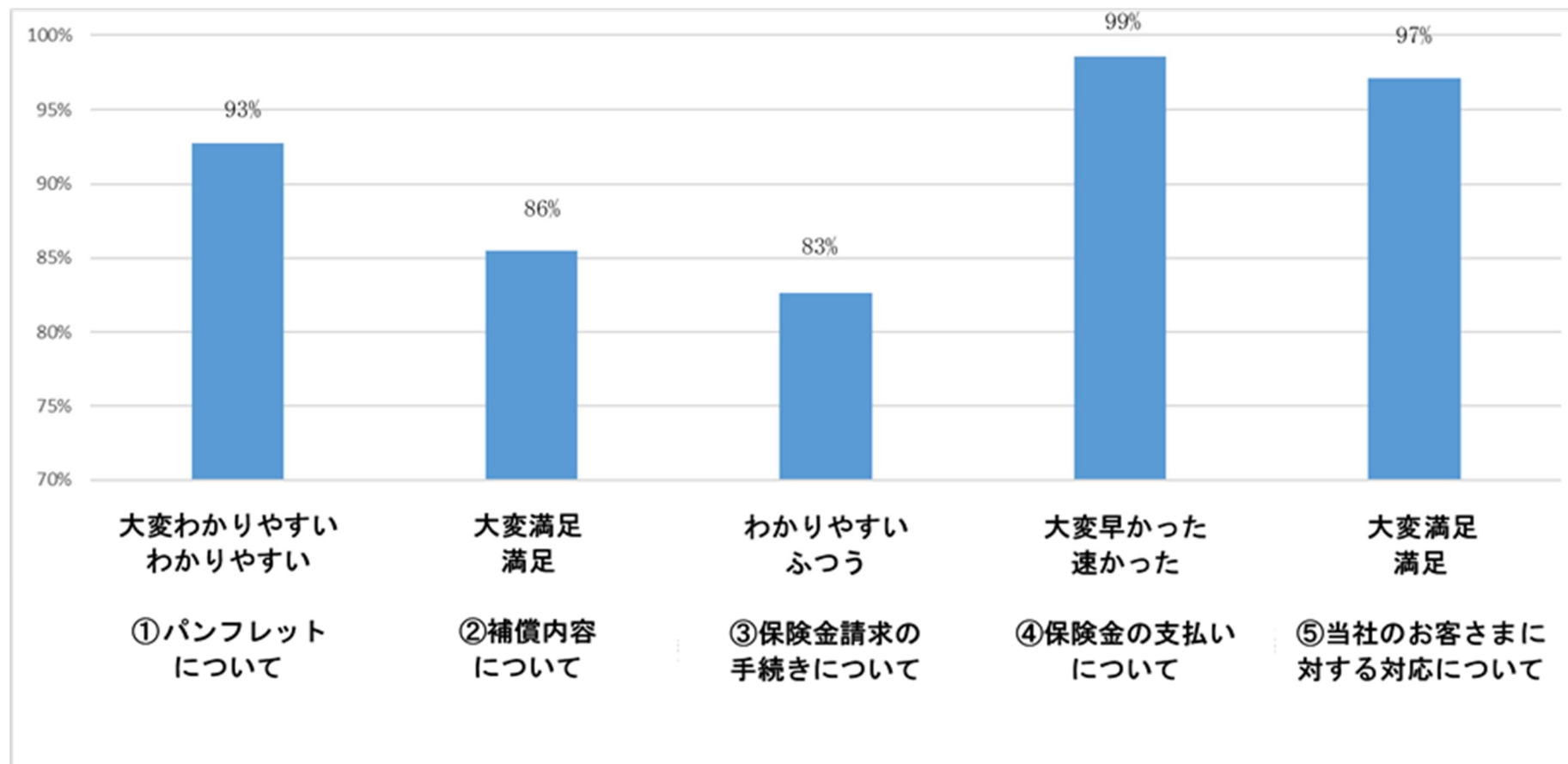
株式会社学校安全共済会

「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」の取組を評価する指標(KPI)

● 取組を評価する指標(KPI)

当社ではお客さまのご意見・ご要望をお聞きする一環として保険金をお支払する際にパンフレットの見やすさ、事故対応等に関するアンケートを実施しています。

アンケート結果は次のとおりです。2019年4月から2020年3までご回答いただいたアンケート結果です。
ご回答いただいた結果については真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



<お客様の声①>

保険金請求書について、事前に入学時やパンフレット配布時にいただきたい。手元に請求書があると助かります。

<改善内容>

案内パンフレットに請求書を同封する事は出来ませんので、ご請求方法がわかりやすいパンフレットを作成中です。

< お客様の声②>

保険金請求書内の○印等の記入の仕方が解りにくいです。

<改善内容>

保険金請求書を社員で再検討し、保険金請求書の改訂版を作成中です。

<お客様の声③>

私学も対象になったら良いなあと思っています。

<改善内容>

弊社は公立の小・中学校の児童生徒を対象とした保険ですが、貴重なご意見として、社内で共有認識いたします。

<お客様の声④>

保険料は高くなると思いますが、通院日額のもう少し高いプランもあると良いと思います。

<改善内容>

貴重なご意見として、商品開発会議の議題といたしました。プランにつきまして、検討中です。

<お客様の声⑤>

補償例をもっと記入してほしいと思います。対象かどうかわかりにくいです。

<改善内容>

補償例の記載につきましては、再検討をいたします。

対象かどうかにつきましては、当社にご提出いただいた書類に基づきお答えさせていただきます。

「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況

- 事故対応について

事故に関し、迅速かつ適切な対応、そして学校内事故については、保護者様に代わって学校に事故状況を確認し、分かりやすく丁寧な説明、保険金の適正な算出等を基本姿勢として、お客様の最善な利益を図ることに努めました。

「利益相反の適切な管理」の取組状況

- 利益相反の管理態勢

利益相反のおそれがある管理の対象とする取引をあらかじめ特定し、学校に確認の上、コンプライアンス担当等でお客さまの利益が不当に害されていないかを適切に管理しています。(2020年度は確認案件はありませんでした)

「重要な情報のわかりやすい提供」の取組状況

- パンフレットについて

パンフレットの作成にあたって、分かりやすく丁寧に記載することや、特に重要な情報については文字の大きさレイアウトを変えて表示する等お客様目線に配慮いたしました。

「お客様にふさわしいサービスの提供」の取組状況

- 電話でのお客さま対応向上に向けた取組

保険金等、お支払業務は、電話での対応が中心になるため、電話でお客さま目線での説明と安心していただける対応が提供できる様、研修等を実施しています。

「従業員に対する動機づけの枠組み等」の取組状況

- お客さまの目線に立ったわかりやすい情報の提供を行います。

お客さまへの対応においては、お客様一人一人のお立場に合わせ、わかりやすい案内を努めています。そして、従業員研修、その他適切な動機づけの枠組み、適切なガバナンス体制を整備に取り組んでいます。