

「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）  
（2019年度）

2019.4.1～2020.3.31

株式会社学校安全共済会

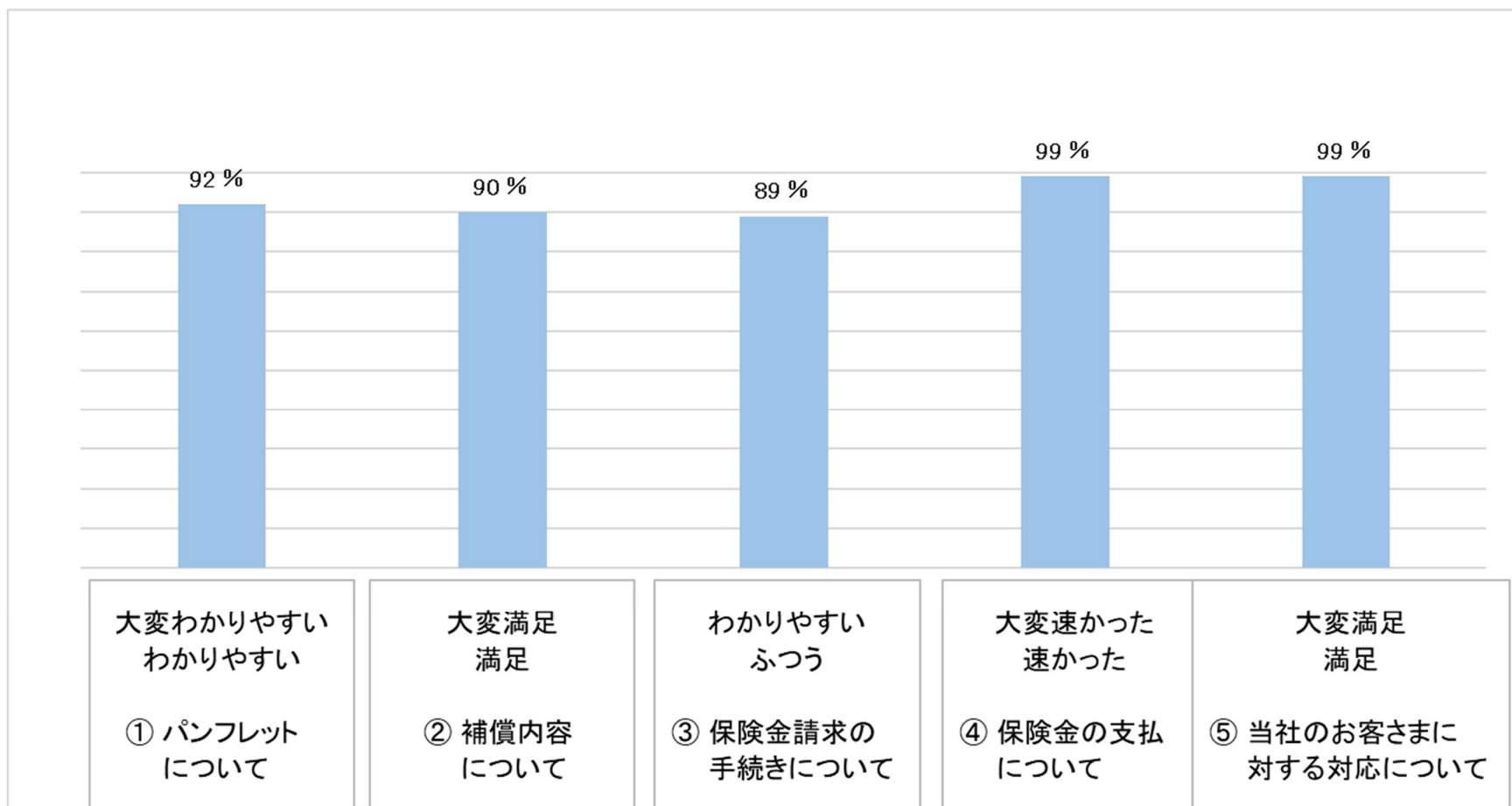
## 「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」の取組を評価する指標(KPI)

### ● 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月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>

パンフットにもう少し詳しく(どういう時に使える保険かの)例を挙げるとか、HP上で例を挙げるとありがたいです。

<改善内容>

パンフレットに補償例を追加いたしました。

< お客様の声②>

メガネの保険金請求の仕方が分かりにくかったです。

<改善内容>

電話での説明をさらに詳しくお客様に伝わる様、社内で検討し徹底いたしました。

<お客様の声③>

保険金請求書を書く際、病院により書いてくれるところと、自分で書いて下さいというところがありました。(有料)

<改善内容>

お客さまより保険金のご請求の電話をいただいた際、保険金請求書はご契約者様に書いていただく旨をご説明いたしました。

<お客様の声④>

保険金は為替証書ではなく振り込みが良かったです。

<改善内容>

今後この様なご意見が多数いただいた場合、検討いたします。

## 「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、学校に確認し、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対応してまいります。

## 「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。

## 「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の工夫をしました。

## 「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、電話でお客さまに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。