

「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）
（2021年度）

2021.4.1～2022.3.31

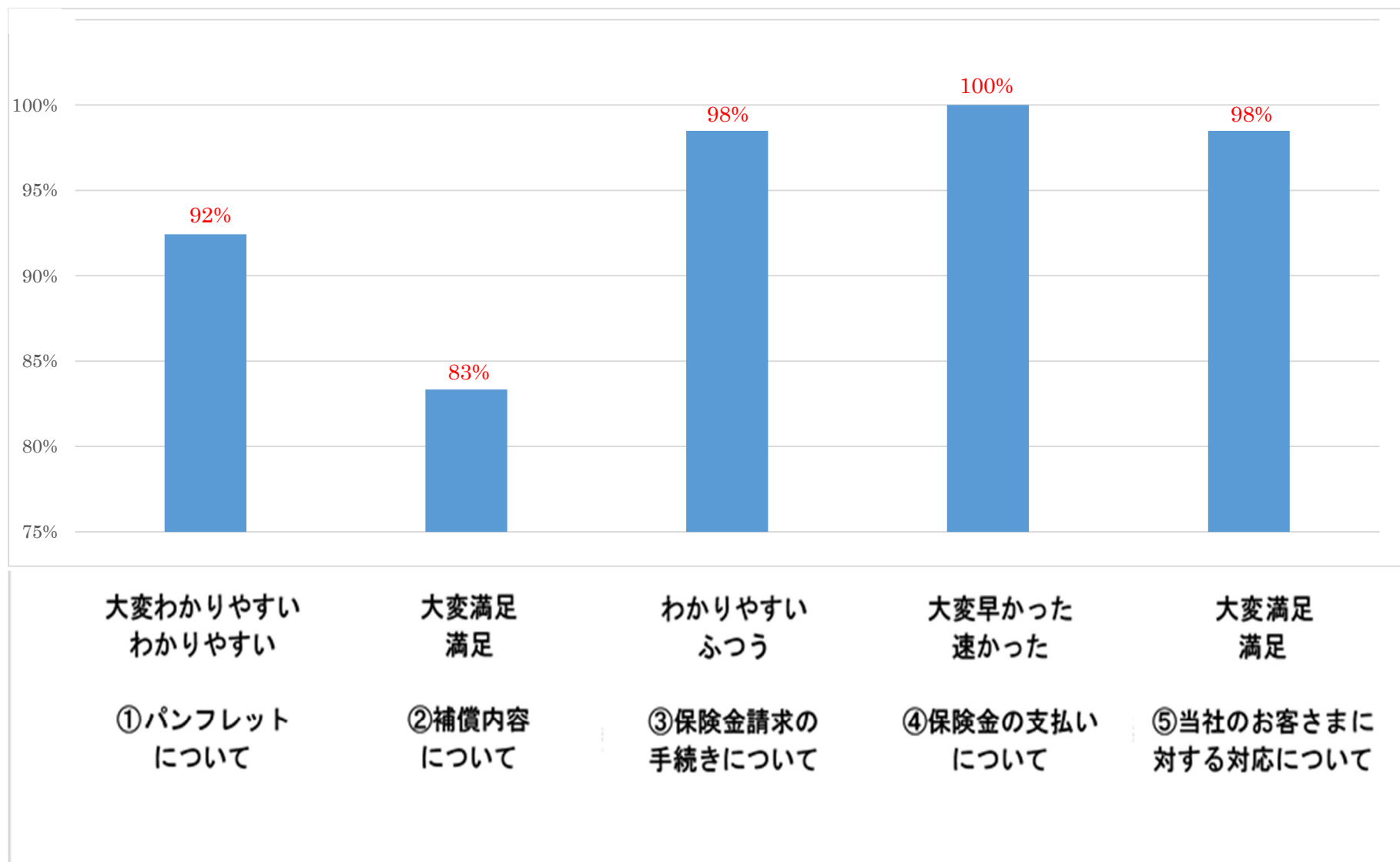
株式会社学校安全共済会

「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。2020年4月から2021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>

保険金請求の手続きの流れを記入してあると助かります。

<改善内容>

手続き方法からお支払いの流れの案内文を作成し、次年度より保険証券を送る時に同封する様に準備いたします

< お客様の声②>

メガネの修繕費用の補償範囲は登下校中や昼休みも入れてほしいです。

<改善内容>

自損事故は対象外のため、「相手により破損した」時の証明が難しいと共に、補償範囲を広げると保険料を上げなければなりませんので、貴重なご意見として検討させていただきます、

<お客様の声③>

保険金請求は領収書だけで対応してくれると良いです。

<改善内容>

お手数をお掛けいたしますが、事故状況等の書類無しでの保険金はお支払いできません。

<お客様の声④>

補償内容が少ないと思います。

<改善内容>

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>

サポーター代、ギブス、サンダル等、出費が多かったので補償内容を増やして欲しいです。

<改善内容>

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。(2021年度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ご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

● お客様の目線に立ったわかりやすい情報の提供を行います。

お客様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。