

一般社団法人自転車安全対策協議会

お客さま本位の業務運営方針

自転車安全対策協議会はお客さま本位の業務運営を実現するために、『お客さまへ安心・安全をお届けする代理店』になることを宣言いたします。

安心・安全な自転車ライフにおいて、必要不可欠な保険を通して「お客さまのお役に立つ」ことができる代理店であり続けること、それが私たち自転車安全対策協議会の使命です。これからも「お客さまへ安心・安全をお届けする代理店」であり続けることを理念とした業務運営を行って参ります。

1.【お客さま本位の業務運営】を実現するための基本方針

お客さまの「安心」と「安全」を追求するために、当協議会は「保険募集管理規定」を定めます。お客さまの信頼と期待に応えるために、お客さまのご意向を的確に把握し、高度な専門性をもとに保険商品等に関する情報を提供し、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。

2.【お客さま本位の業務運営】を実現するための取り組み

(1) 募集体制について

- ①勧誘方針を定めお客さまのご意向に沿った保険商品を分かりやすくご提案して参ります。
- ②業務対応マニュアルやトークスクリプト等を整備・徹底することで業務を標準化し、お客さまへのサービスの均質化に努めて参ります。
- ③条例対応型自転車保険の各制度は基本的に郵送完結型、インターネット完結型の募集形態ですので、専用パンフレット、ホームページを作成いたします。また、毎年お客さまからのご照会やご要望が多い箇所を改善して、よりわかりやすいパンフレット、ホームページの作成に努めて参ります。

(2) 人材育成体制について

- ①お客さまへ礼節を持って誠意を尽くし、信頼関係を築いていくことが出来る役職員の育成に努めて参ります。
- ②社内研修プログラムの充実を図ると共に、資格手当制度等を導入し、全職員の知識・スキルの向上に努めて参ります。
- ③お客さまの声受付簿に基づき、お客さまからのお褒めの声や苦情を記録。週1回の全社員参加の業務連絡会で内容を共有し、適切なお客さま募集プロセスに向けた改善につなげます。また改善に向けた決定事項も併せて記録しその実効性を定期的に確認します。

(3)法令遵守・コンプライアンス体制について

当社は、法令遵守・コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付けており、「コンプライアンス基本方針」、「反社会的勢力に関する基本方針」、等の各種方針並びに規程を定めて運用して参ります。

- ①法令遵守の取り組み施策等を確実に遂行させるため事業部長を配置します。
- ②コンプライアンス等の研修は、定期開催を実施するために年間計画を策定いたします。
- ③法令ならびに社内規程等が遵守され、コンプライアンス体制が適切かつ有効に機能しているかを検証するため、定期または不定期に内部もしくは外部監査を実施して参ります。

3.【お客さまの声】が経営の原点と捉えた取り組み

- ①「お客さまの声」を全職員で共有して参ります。
- ②「お客さまの声」に真摯に向き合いお客さま本位の業務運営に取り組んで参ります。
- ③「お客さまの声」を積極的に【収集】すると共に【分析】を行い、それを生かすべく業務改善プロジェクトを推進して参ります
- ④「お客さまの声」をもとに業務改善に関する対策を講じた際には、その取り組み内容をPDCAサイクルシートに記載し、週例会議等において全従業員にレビューを行いPDCAサイクル活動に生かして参ります。

4. 実態を総合的に判断するための指標(KPI)について

当社は、「お客さま本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果の指標(KPI)として、以下の4つを設定し公表をして参ります。

- ①「お客さまの声」の集計と分析
 - ・お客さまの声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)
- ②「お客さまの声」のレビュー
 - ・お客さまの声のレビュー実施回数
- ③社員研修実施数と参加状況
 - ・毎月1回以上の研修会実施と参加率70%(補習含100%)めざす。
- ④安心・安全の講習会を開催
 - ・一般社団法人として経営理念に則し、行政や学校、PTA 団体等での「自転車の安全利用」を啓発推進する講習会を年間10回以上実施します。

2025年1月1日
一般社団法人自転車安全協議会
代表理事 橘 英嗣

2024年度 実態を総合的に判断するための指標(KPI)の公表について (期間:2024年4月1日～2025年3月31日)

①「お客さまの声」の集計と分析

・お客さまの声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)

【結果】

お褒め 12 件
ご不満 161 件
ご意見 13 件
その他 16 件
合 計 202 件

②「お客さまの声」のレビュー

・お客さまの声のレビュー実施回数

【結果】

12回 (月 1 度の月例会議でレビューの実施)

③ 社員研修実施数と参加状況

・毎月 1 回以上の研修会実施と参加率 70%(補習含 100%)めざす。

【結果】

参加率90%(補習含100%)達成
(月 1 度の月例会議でコンプライアンス研修の実施)

④安心・安全の講習会を開催

・一般社団法人として経営理念に則し、行政や学校、PTA 団体等での「自転車の安全利用」を啓発推進する講習会を年間10回以上実施します。

【結果】

5回実施。(詳細はホームページの「活動内容について」をご参照ください。

以上