

# お客様起点の業務運営方針

株式会社 学術社（以下、当社）は、「サービスで人を支える」を基本理念に掲げています。

当社は基本理念に基づいた「お客様起点」の業務運営の徹底を図るため、「お客様起点の業務運営に関する方針」を、以下のとおり、策定・公表いたします。

## 〔運営方針1〕 お客様の声を活かした業務運営

「サービスで人を支える」という基本理念に基づき、社員が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様を起点とした業務運営を实践するよう努めてまいります。

## 主な取組内容

**お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。**

お客様から寄せられた「お客様の声（ご不満・ご要望・お褒め）」は、定期的に社内の会議を通じて、共有しています。その後、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めております。またアンケートを活用し、お客様満足度を調査することで、業務品質の維持・向上を図っています。

## 取組状況

当社ではお客様から頂く声を共有し、品質の改善に取り組む態勢を構築しています。

- 当社の社員等がお客様から頂いた声は「お客様の声システム」に入力することとしています。

- 「お客様の声システム」に入力されたお客様の声は各担当者に共有し、改善が必要な事項について改善策を検討・実施しています。

当社では別視点としてお客様にご回答頂いたアンケートを共有し、品質の改善に取り組む態勢を構築しています。

- お客様にご回答頂いたアンケート結果をスタッフで共有し、業務品質の向上に取り組むとともに、お客様お一人お一人の立場に立った提案やサービス提供等に繋げています。
- 保険会社からメールや SMS で配信されるアンケートにひとりでも多くのお客様がご回答いただけるよう、お客様のメールアドレスや携帯電話番号のご契約情報への登録に取り組んでいます。

当社はこれからもお客様から頂く声とアンケートを活かして、業務品質の向上に取り組んでまいります。

## 〔運営方針2〕 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

### 主な取組内容

お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。

お客様とのご相談を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。お申し込みいただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをお客様にご確認いただき、ご契約いただきます。

お客様がご高齢である場合や、障がいがある場合等には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況に配慮しきめ細やかに対応します。

ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。

ご契約にあたって、お客様に対して、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を提供します。

## **取組状況**

当社ではご契約の更新を迎えるお客様のご意向を改めて確認し、ご契約内容に無駄や漏れが無いが、お客様へお届けすべき情報やご提案はないか等のチェックを担当者一人に任せるのではなく、メンバー一同でお客様へサービスをご提供。

### **〔運営方針3〕 運営方針の浸透に向けた取組み**

社員が常にお客様起点の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

## **取組内容・状況**

### **適正な保険募集体制を整えます。**

保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人登録が正しい内容で手続きされ、代理店登録・募集人登録された者のみが保険募集を行うようにしています。また、募集人が保険の募集を行うために必要な資格の取得状況や受講状況を管理しています。これらが正しく行われるための態勢を整えます。

### **〔運営方針4〕 利益相反等の管理**

役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。