お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言

当社は、質の高い金融保険サービスを提供し続けることでお客様のパートナーとして末永くご愛顧頂き、地域ナンバーワンの保険ショップとしてお客様の安心・安全に貢献します。
お客様本位の業務運営を一層推進するため、お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言をいたします。

お客様本位の保険募集を行うためのプロセス

お客様にご満足いただける保険募集を行うために、以下プロセスにて業務に取り組んでおります。

お客様情報の適正な取得

お客様の大切な情報をお預かりするにあたり、その利用目的等を十分にお伝えし同意の上でお客様情報を取得させていただきます。

お客様のご意向の適正な把握

お客様の年齢、家族構成、資産状況、知識・経験等を鑑み、今後のライフプランを十分に確認した上でお客様のご意向を把握します。また、お客様のご意向を書面に残すことで当社と双方においてご契約後も確認を可能としお客様満足度の向上を図ります。

お客様のご意向に沿った商品の選択と比較・推奨

販売実績に基づき商品選定を行い当社経営方針により推奨商品を決定することをご案内前にご説明させていただきます。その中からお客様のご意向に沿った商品を比較・推奨します。

保険商品に関する十分かつ分かりやすい説明

保険商品について十分ご理解の上、ご契約いただくために商品概要、重要事項をご説明します。また、乗換・解約新規契約時には不利益事項をご説明します。お客様へ丁寧に分かりやすくご説明を行ったことを「お客様ご確認書」に記録しお客様と当社の双方においてご契約後も確認を可能としお客様満足度の向上を図ります。

お客様の声を活かした業務運営の取組み

苦情・ご意見・ご要望・ご相談等、店舗へのお申し出のほか、Web 環境でのご回答など幅広くお客様の声を集約し、業務運営に活かすため以下の取り組みを行っております。

苦情の分析と改善

お客様よりいただいた苦情について経営を含め会社全体で共有します。そして調査・分析を行い内容に応じた改善施策に取組んでまいります。

お客様のご要望・ご意見等の業務運営への反映

苦情以外にもお客様のご要望・ご意見等を収集しサービスの改善・向上を図ります。

保険募集業務品質の向上・改善に向けた管理体制

保険募集プロセスが適正に行えているかを確認するため以下の体制で運営しております。

保険募集業務のモニタリング・検証・改善に向けた取組み

1.保険募集業務の自主点検によるセルフモニタリングによる改善
2.本社部門による、お客様の声の分析及び店舗の業務状況のモニタリングによる改善
3.株式会社保険見直し本舗（フランチャイザー）業務監査による改善

お客様へのアフターフォロー

お申込をいただいた後もお客様のライフプランに寄り添ったフォローを行います。

ご契約内容の確認活動

ご契約者様には１年に１回以上定期的なご案内をいたします｡ご加入されているご契約内容をご説明し､契約保全、保険金・給付金請求サポート、保険料未払による契約失効防止案内フォロー、満期更改案内、ご請求漏れ、住所変更、改姓などアフターフォロー体制を整えてまいります。

人財育成、適正な業務運営を行うための教育・評価制度

お客様本位の業務運営を行うために当社では以下の教育・研修を行っております。

社員心得

お客様のために、社員全員が協力しながらチームワーク良く店舗運営を行い、社員間で積極的にコミュニケーションを取りお互いが尊重し合い風通しの良い職場環境を構築します。

お客様のために、常に強い情熱と熱意を持って業務に取り組む努力をします。

お客様のために、現状に満足せず、常に創意工夫を持って改善に取り組み、提案力向上のために金融・保険のプロとして成長し続けます。

教育・研修体制の構築

お客様のライフプランに沿った提案を行い、保険商品を丁寧に分かりやすく説明します。また、コンプライアンス意識向上のため指導・教育を継続的に行う教育体制を構築し、より専門性を持った人財育成を目指します。

ｅラーニングによる継続教育体制

株式会社保険見直し本舗（フランチャイザー）のｅラーニングシステムを活用した保険募集プロセス動画や商品販売等に関する動画コンテンツ等により常に学習できる体制を整えています。また、コンプライアンス理解度テストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し社員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しております。

評価制度

社員評価については職務や役職等に応じた固定給を中心とした上で販売実績における報酬は明確に分離し、さらに昇給・昇格や賞与等については定性面（部下育成、チームワーク、コミュニケーション、コンプライアンス等）に関する事項を査定に組み込んでいます。

これらの取組みを実施し、お客様にとって『一生涯のパートナー』となれるよう努めてまいります。

2019 年 12 月 10 日
町田ガス株式会社

お客様本位の業務運営のための取組み状況について

お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言に基づくお客様本位の業務運営に関する方針・取組み状況の成果に関して、以下の指標を公表致します。取組み及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なるお客様本位の業務運営を目指します。

1. ご契約件数

ご契約いただいた件数は、お客様にとって『一生涯のパートナー』宣言での取組み結果として非常に重要な指標と考えます。
2019 年 5 月末時点の件数に関しては、以下の通りです。

ご契約件数

2019年5月末時点

生命保険 (単位:件数)	計	定期死亡	終身死亡	医療	がん	介護	年金	学資	その他
	37,398	4,914	8,535	16,012	3,708	276	556	3,063	334

損害保険 (単位:件数)	計	自動車	火災	その他
	7,700	3,832	2,226	1,642

総件数 (単位：件数)	**45,098**

2. 生命保険継続率

保険を通じてお客様が大切にしているものを守るために、長くご契約を継続いただくことは非常に重要なことです。継続率はお客様にご納得いただいた上でお申込いただいているか、アフターフォローを十分に行えているかを示す非常に重要なものです。
2019 年 5 月末時点で 13 ヶ月目、37 ヶ月目の継続率（契約件数に対し 13 ヶ月目、37 ヶ月目で有効である件数）は、以下の通りです。

生命保険継続率

2019年5月末時点

13ヶ月目継続率	95.0%
37ヶ月目継続率	88.2%

3. お客様の声

お客様にとって当社が「一生涯のパートナー」であるかどうかは、お客様が評価することとなります。お客様の声を活かし、更なる業務運営の向上・改善に努めます。
2018 年 6 月～2019 年 5 月の 1 年間でのお客様の声の受付状況は、以下の通りです。

お客様の声受付状況

2018年6月～2019年5月

お褒め感謝の声	213件
ご不満・苦情	8件