

2020年度

『お客様本位の業務運営』
の取組について



<https://www.cs-network.biz>

はじめに

当社CSネットワーク株式会社は、2017年12月13日に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、公開しました。

この「お客様本位の業務運営に関する基本方針」は、当社の設立時に掲げた経営理念（※）、

- （※）「当社に関わるすべての人を守ること」
- 「最高品質の安心を提供し信頼を得ること」
- 「地域社会に貢献すること」

2016年1月に認証を取得したISO9001（品質マネジメントシステム）の精神、

当社の設立当初から継続しています「CSネットワーク塾」と「複数人訪問」等の具体的な取組、

などと目指す方向が完全に一致するものと考えております。

今般、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組を更に強く推進することとしました。

関連する取組項目に優先順位を付け、それらを数値化してHPに公開することで、社員の気持ちを一つに、更に強く取り組んで参ります。

なお、数値化し、公表する項目は、柔軟に見直して参ります。

2020年11月10日

お客様本位の業務運営に関する基本方針

【経営理念と基本方針】

私どもCSネットワーク株式会社は、「当社に関わるすべての人を守ることを」と「最高品質の安心を提供し信頼を得ること」「地域社会に貢献すること」を指めるといふ経営理念のもと、お客様の信用と信頼をいただけるよう日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客様本位の業務運営」の実現に直結するものと考えております。私どもCSネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」を実現するための基本方針を、以下のとおり、定めます。

【経営陣からのメッセージ】

私どもCSネットワーク株式会社は、[経営理念への思い・経営陣の意欲]のもと、お客様の声を集約・分析し、社員教育及び社員の育成を徹底して、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図ります。

【取組状況等の確認】

私どもCSネットワーク株式会社は、定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その改善に取り組みます。また、この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく、定期的に見直しを行います。

【お客様本位の業務運営の企業文化としての定着】

私どもCSネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」が私どもの企業文化として定着するよう、以下の取組みを行って参ります。

- ・行動指針の作成
- ・お客様本位に向けた体制作り
- ・お客様本位に向けた意向把握・比較推奨販売方針の徹底

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、私どもの安定したお客様基盤と収益の確保につなげて参ります。

【お客様の利益を害することのないような利益相反管理態勢】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することのないよう、適切な利益相反管理態勢を整備しております。

【お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売及び重要な情報の分かり易い提供】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様の最善の利益を追求するため、お客様のご意向等に基づく適切な商品提案を行い、お客様が負担される費用を含め、私どもが販売する商品に関する重要な情報をお客様が十分に理解することができるよう分かり易く提供します。

【お客様にふさわしい商品・サービスの販売等】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を徹底します。

【役職員に対する動機づけとお客様の満足度向上に向けた取り組み】

私どもCSネットワーク株式会社は、研修等を通じ、役職員に対して、行動指針やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図ります。また、私どもCSネットワーク株式会社は、お客様からのご意見を踏まえた各種施策を実施するなどして、お客様の満足度向上に取り組めます。

継続して実施している主な取組

- 複数人訪問 （P.6 に詳述しています）

お客様にひとまわり大きな安心をお届けすることが、一番の目的です。

- CSネットワーク塾

毎年、営業社員・内務社員別に、各2回開催しています。保険会社が開催しないようなテーマを中心に、当社の社員の知識向上に取り組んでいます。

➤ 2020年度は、コロナ禍により、現在各1回Web開催です。

- 『未来設計』（お客様への情報提供：20件/月）

当社HPにリンクを貼っています。

保険の勧誘ではなく、お客様にとって有益な情報をお届けすることを目的としています。

➤ 更に、お客様への情報提供のサービスを充実させることを視野に入れ、『LINE』を活用した新サービスを一部の店舗で開始しました。全店への展開を準備中です。

- お客様の声の収集

特に、『お客様からのお問合せ』は、同様の疑問をお持ちのお客様が多数居られる可能性があると考え、私たちの日常の説明を改善していく取組を大切にしています。

関連する最近の取組

- 事業継続計画（BCP）の見直し：2020年1月
- 営業職必携ファイルの作成：2020年4月
- 安否確認訓練の実施：2020年5月
（安否確認システム：ANPICの活用）
- 事業継続力強化計画（経済産業省）の認証取得
：2020年5月
- 健康な職場づくり宣言（厚生労働省）
：2020年10月

取組項目①：複数人訪問

3 ページの基本方針の 1 つに【お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売及び重要な情報の分かり易い提供】とあります。

この項目を具体的に実現するために、私たちは、お客様訪問時に 2 名で訪問することを推奨しています。

お客様にひとまわり大きな安心をお届けできる可能性が高いと考えております。

お客様を担当させて頂く社員、同席させて頂く社員、それに事務所にいる社員も含めたチームプレーでお客様をお支えすることを目指しております。

2019年度

2019年7月よりデータ収集開始

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
軒数	-	-	-	158	118	135	125	80	79	121	78	76

2020年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
軒数	24	13	76	84	61	67						

2020年9月末現在

当社は、2014年以來『複数人訪問』に取り組んでいます。特に、2020年度は、新型コロナウイルスの影響もあり、お客様を訪問すること自体が極端に減少し、上記軒数も少なくなっています。

『複数人訪問』は、目的ではなく単なる手段ですが、一定の効果があると判断し、継続して取り組んでおります。

取組項目②：携帯電話把握率

3 ページの基本方針では、【お客様の最善の利益を追求する】ことを究極の方針としています。

私たちは、契約通りに保険金を支払うだけでは最善とは言えないと考え、『何ができるか』を考えております。

大規模災害の際など、お客様のご自宅の電話がつながり難くなった場合でも、お客様に少しでも早くご連絡ができることがお客様の利益と考え、『お客様の携帯電話番号』をお聞きするように取組んでおります。

当然、携帯電話番号を教えることに抵抗感のある方もおられますので、ご賛同頂ける方に限定しております。

同時に、ご家族などの緊急連絡先もお伺いするように取組んでおります。

		2018年度	2019年度	2020年度
自動車保険	当社	60.5%	80.7%	85.9%
	損保ジャパン プロ平均	56.2%	73.8%	78.9%
火災保険	当社	46.3%	62.3%	69.6%
	損保ジャパン プロ平均	42.7%	57.2%	60.7%

2020年9月末現在

取組項目③ ：保険事故発生時の事故受付窓口割合

前項目と同様、【お客様の最善の利益】の具体的なものの一つとして、本項目に取り組んでいます。

私たちは、お客様が事故など困った場面に遭遇されたとき、逆に、生活環境が変わったときなど、困ったときも、不安なときも、誰かに相談したいときも、いつも一番最初に思い出して頂き、お役に立てる存在になりたい、と考えています。

従いまして、特に、『自動車事故』を起こされた場合に、保険会社ではなく、当社に一番最初にお電話して頂くことは、通販等にはない、私たちが提供できるお客様の利益の一つと考えております。

	2018年度	2019年度	2020年度
当社	91.5%	91.7%	91.5%
損保ジャパン プロ平均	90.1%	90.3%	90.1%

2020年9月末現在

保険会社も365日24時間のフリーダイヤルの事故対応窓口を開設していますし、種々の外国語にも対応するなど日々進化しています。

それでも私たちは、お客様が自動車事故に遭われた際だからこそ、お客様の不安や不満などを親身に受け止め、保険会社に伝えたり交渉する存在でありたいと考えております。