

お客様第一の業務運営に関する方針

全管協SS Iグループの株式会社全管協共済会は、お客様第一の取組をより推進するために、「お客様第一の業務運営に関する方針」を下記の通り策定いたしました。

当グループはこれまでも「グループ行動指針」として「カスタマー・ファースト（お客様第一）」「プロフェッショナリズム（専門性）」「インテグリティ（誠実・信頼）」等を掲げ、お客様一人ひとりを大切にされた事業活動に取り組んでまいりました。

今後も、お客様から選ばれ、信頼される会社として成長を続けるため、本方針に則った業務運営を一層推進してまいります。

方針1. お客様第一を徹底し、お客様に安全と安心を提供します。

お客様第一を徹底し、誠実・信頼をモットーに、お客様の不安とリスクに対して専門性を持って対応することにより、お客様に安全と安心を提供します。

方針2. お客様のニーズに応える商品・サービス・情報を提供します。

社会・経済等の環境の変化を的確に捉え、多様化するお客様のニーズに合った優良な商品・サービスならびにお客様に必要な情報を提供します。

方針3. お客様の声を真摯に受け止め、事業活動に活かします。

お客様の声を幅広くお伺いするとともに、いただいたお客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応し、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

方針4. お客様に寄り添った事故対応に努めます。

事故に遭われた全てのお客様やお相手の方に、丁寧な説明と迅速かつ適切な保険金のお支払いを実践し、お客様に寄り添った事故対応に努めてまいります。

方針5. お客様第一の業務運営の定着・浸透に取り組めます。

全ての社員および保険代理店・保険募集人に対して継続的な教育・指導を実践し、お客様第一の業務運営方針の定着と浸透に取り組んでまいります。

以上

「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組

「お客さま第一の業務運営」に関する主な具体的な取組は以下の通りです。

今後も、お客さまから選ばれ、信頼される会社として成長を続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に則った業務運営を一層推進してまいります。

方針1. お客さま第一を徹底し、お客さまに安全と安心を提供します。

お客さま第一を徹底し、誠実・信頼をモットーに、お客さまの不安とリスクに対して専門性を持って対応することにより、お客さまに安全と安心を提供します。

(HD経営企画部)

<具体的な取組>

- (1) 「グループ経営理念」を以下の通り策定し、お客さまの日常生活や事業活動に安全・安心をお届けしています。

[グループ経営理念]

全国賃貸管理ビジネス協会（全管協）との緊密な連携のもと、保険サービス事業を通じて、日常生活や事業活動に安全・安心をお届けし、快適で明るい生活・社会・地域づくりに貢献します。

- (2) 「グループ経営理念」を実践するためどのように行動すべきかを「グループ行動指針」として以下の通り掲げ、日々の業務に取り組んでいます。

[グループ行動指針]

- ① カスタマー・ファースト（お客さま第一）
私たちは、常にお客さま（入居者・オーナー・管理者）の安心と満足のために、行動します。
- ② プロフェッショナリズム（専門性）
私たちは、プロとしての自覚と責任を持ち、自らを磨き続け、常に高品質なサービスを提供します。
- ③ インテグリティ（誠実・信頼）
私たちは、あらゆる人に、どんな場合でも、誠実に且つ信頼される姿勢で臨み、公平・公正に接します。
- ④ イノベーション（革新への挑戦）
私たちは、絶えず自らの業務・やり方を見直し、最高の顧客満足度の実現に向けて前進します。
- ⑤ ネットワーク（業界連携）
私たちは、常に全管協ネットワークと緊密に連携することによって、最優・最高の業務品質を追求します。

方針2. お客様のニーズに応える商品・サービス・情報を提供します。

社会・経済等の環境の変化を的確に捉え、多様化するお客様のニーズに合った優良な商品・サービスならびにお客様に必要な情報を提供します。

(商品開発部)

<具体的な取組>

- (1) お客様のニーズに即した、わかりやくシンプルな商品のラインナップに努めるとともに、お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすい説明をするよう努めています。
- (2) 凍結による水道管破損・解凍費用や窓ガラスの熱割れ、孤独死による汚損や遺品整理費用等、お客様のニーズの多様化に応える充実した補償を提供しています。
- (3) 賠償責任の高額補償化、地震災害時の当座費用としての地震災害一時金特約の開発など、日々の業務でいただいた「お客様の声」のモニタリング等を通じ、お客様ニーズの早期把握とその迅速な商品への反映に努めています。
- (4) お客様向けに、「住まいの応急サービス」を提供しています。

方針3. お客様の声を真摯に受け止め、事業活動に活かします。

お客様の声を幅広くお伺いするとともに、いただいたお客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応し、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

(業務部)

<具体的な取組>

- (1) お客様の声は、お客様相談窓口でもある対応管理部門が一元管理を行い、分析・検証等を実施しています。
- (2) お客様の声のうち不満足の原因があったものは、苦情として受け付け、迅速に対応すると同時に社内で情報連携しています。対応部門は事実確認・真因分析・再発防止策を策定し、業務品質向上会議（ワーキンググループ）を開催してその有効性を検証しています。
- (3) お客様の声（苦情含む）については、取締役会の下部組織であるリスク・コンプライアンス委員会にて総括報告・検証を行い、改善策を実行し、業務品質向上に活かしています。

方針4. お客様に寄り添った事故対応に努めます。

事故に遭われた全てのお客様やお相手の方に、丁寧な説明と迅速かつ適切な保険金のお支払いを実践し、お客様に寄り添った事故対応に努めてまいります。

(損害サービス部)

<具体的な取組>

- (1) 正確に事故の内容を把握し、お客様に確実に保険金をお受け取りいただけるよう保険金請求手続きのご案内を実施しています。
- (2) 保険金のお支払いに向けて各種調査や事故事実確認を実施し、お支払いする保険金を適正に算出しお客様にご説明します。
- (3) 保険金のお支払いができないと判断される場合には、お客様およびお相手の方に丁寧にご説明します。

方針5. お客様第一の業務運営の定着・浸透に取り組みます。

全ての社員および保険代理店・保険募集人に対して継続的な教育・指導を実践し、お客様第一の業務運営方針の定着と浸透に取り組んでまいります。

(人事総務部・リスク・コンプライアンス部・営業部)

<具体的な取組>

- (1) 「お客様第一の業務運営に関する方針」を社内イントラネットに掲示し、社員に徹底しています。
- (2) 各種研修を通して、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動が実践できる人材の育成を図っています。
- (3) 代理店・募集人への研修会開催およびeラーニングの受講推進の継続的な取組により、保険商品の基本的知識や保険業務における適切な事務処理の習得など業務品質の向上・確保に取り組んでいます。

以上