

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

方針1. お客さまに安心をお届けします。

（取組） 弊社は、お客様の保険加入にあたり、十分なご理解とご満足を頂けるよう、また、始期前に証券をお手元にお届けすることで、ご安心して日常生活や企業活動を送っていただけるよう、ご契約には十分な時間的余裕を持ち、早期のお手続きに取り組みます。

（KPI）

- ・始期日前証券作成率90%
- ・自動車28日前早期更改率80%

方針2. お客さまの声を真摯に受け止め、日々の業務の改善に活かし業務品質向上に努めます。

（取組） 弊社は、業務品質向上、及び一層のCS向上に努めるため、お客様よりいただくアンケート内容を社内で共有し、業務改善が必要な課題が生じた場合は、改善案を立て実行致します。その為、ご契約時や事故時の弊社の対応について、多くのお客様にアンケートの回答をいただけるよう働きかけて参ります。

（KPI）

- ・NPS（お客さま推奨度）50P以上
- ・アンケート及びアンケートからの抽出した課題及び対策と実行内容の公表

方針3. お客さまに寄り添い、わかりやすい説明と手続きを行い、最適な補償内容をご提案します。また、環境を踏まえたペーパーレス化の推進、お客さまのご希望による非対面募集にも対応いたします。

（取組） 弊社は、最適な補償内容の提供と解りやすい手続きを行うため、タブレットやパソコンによる手続き（新モデル手続き）やスマホを活用した手続きを推進します。また、各種モバイル端末を活用した手続き（新モデル手続きやネット口振など）の実施により、自然環境に配慮したペーパーレス化（脱炭素化）に取り組みます。現在のインフラ環境を鑑み、コロナの環境に配慮したお客様の利便性の向上を目的に、非対面（リモート・電話など）による募集を積極的に進めて参ります

（KPI）

- ・新モデル手続き率80%以上
- ・ネット口振率 40%以上

株式会社 イーズコーポレーション
代表取締役 三根生 啓太

2021年度お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）の取組と結果について

株式会社イズコーポレーション（代表：三根生啓太）は2021年度のお客さま本位の業務運営に関する取組み結果を以下にまとめましたので、公表いたします。

弊社は今後も長期的な視野で、健全かつ戦略的な経営でお客さまに寄り添ってまいります。

2022年度4月 FD宣言内容	2021年度取組内容及びKPI結果 2022年度に向けた取り組み
<p>方針1. お客さまに安心をお届けします。</p> <p>（取組） 保険始期前に証券をお手元にお届けすることで、安心して日常生活や企業活動が送れるように早期にお手続きを行うことに取り組みます。</p> <p>（KPI）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・始期日前証券作成率90% ・自動車28日前早期更改率80% 	<p>（KPI結果公表）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・始期日前証券作成率 95.1%（達成） ・自動車28日前早期更改率 81.9%（達成） <p>（具体的な取組）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理者の業務手順を策定し、お客さまとのご契約手続き状況を定期的に各店の責任者が実施することとして、早期に手続きの滞り発見と解決を実施することに取組を行った。 2. 2022年3月より一部の組織に限定し、満期案内からお手続きまでの業務遂行手順を役割分担とスケジュール化を実施しお客さまへのご案内をスムーズな形で行うことを試行しています。今後、新しい業務手順が有効と判断した場合は順次、対象組織を拡大したいと考えています。 <p>（結果と今後について）</p> <p>KPIについては、概ね達成しており、お客さまにお手続き後、保険期間開始前に証券をお届けすることは社内での行動として定着しているものです。また、本取組を通じて、保険期間開始時に保険証券が届かないことによるお客さまからの問合せが減少していることから、お客さまの安心に有効であると考えています。</p> <p>次年度については、引き続き早期のご契約お手続きを継続し取組を実施するとします。また、早期の手続きだけでなく、ご契約にあたり、お客さまに余裕をもってご検討をいただけることも考慮し、工夫し継続実施を行うこととします。</p>
<p>方針2. お客さまの声を真摯に受け止め日々の業務の改善に活かし業務品質向上に努めます。</p> <p>（取組） すべてのお客さまにアンケート回答依頼をおこないます。また、いただいたお客さま声を一層のCS向上に努めるため、社内でも共有し課題解決の立案を行い実行します。</p> <p>（KPI）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまアンケート総合満足度8以上 ・アンケートの公表 	<p>（KPI結果公表）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまアンケート総合満足度8以上 8.4P（達成） ・アンケートの公表 <p>実施内容： 毎月店頭にてアンケート内容の公表と月々のFD宣言のKPIを公表（達成）</p> <p>（具体的な取組）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. お客さまのアンケート内容については、社内でも定期的に共有を行い、各社員にも周知することといたしました。 2. 弊社では、お客さまに特定の担当者つけるのではなく、当社の社員は誰でもお客さまの対応をできることをアピールポイントとして、お客さま毎の担当者を設定しないこととしていましたが、お客さまのアンケートより、「担当者はだれかわからず不安だ」というご意見をいただき、社内でも検討した結果、お客さま毎の担当者を設定することに変更いたしました。 3. 2021年度は、お客さまよりいただいた声は、毎月各店舗の店頭にて弊社、役職者のコメントとともに開示いたしました。また、FD宣言と毎月のKPIの結果も併せて、弊社の取組のご理解とともにお客さまへの周知を実施しました。 <p>（結果と今後について）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. お客さまによるアンケートは、2021年度約200件程回答をいただき、弊社の業務の見直しにつながるご意見も多数いただきました。お客さまのご意見は弊社、業務に対し貴重なご意見であり、ご意見の中から業務改善も実践してきました。次年度も引き続き積極的にお客さまにアンケートの依頼を行うことを継続実施いたします。また、弊社業務の改善が必要と思われるお客さまのご意見は、業務改善策と併せて公表していきます。 2. お客さまの総合満足度はKPIを達成しましたが、次年度はより、お客さまの満足度が反映みられるNPS（お客さま他者推奨度）にて弊社のお客さま満足度の指標とすることとします。
<p>方針3. 自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い一刻も早く安心をお届けするために迅速な対応に努めます。</p> <p>（取組） 自然災害時等、重大な事象が発生した場合に迅速にお見舞いコールを実施するため、携帯電話等の登録や複数の連絡先を確認いたします。また、携帯電話（スマホ）を活用し、お客さまとの接点強化や新たなサービス提供にも活用いたします。</p> <p>（KPI）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話番号入力率85%以上 	<p>（KPI結果公表）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話番号入力率 96.0%（達成） <p>（具体的な取組）</p> <p>2021年度は、甚大な広域災害もなく、一斉にお見舞いコールを実施することはありませんでしたが、台風シーズン前や年末年始に向け、お客さまへの注意喚起を含めたご案内情報を郵送にて送付させていただきました。また、携帯電話登録率が進んだことにより、お客さまの利便性の向上を含め、携帯電話を活用した保険料支払い方法の手続きを実施がスムーズに行えるようになりました。</p> <p>（結果と今後について）</p> <p>災害時の緊急連絡先としての携帯番号の取得率は、KPIの目標を大きく超え、当社として取組の定着したと判断しています。携帯番号の取得については、お客さま本位の業務運営の取組せず、次年度はお客さまの利便性向上の観点より推進してまいります。</p>
<p>方針4. お客さまに寄り添い、わかりやすい手続きと最適な補償内容をご提案します。</p> <p>（取組） お客さまのご契約状況を確認し、世帯の加入状況等を把握し、最適な補償内容の提供やわかりやすい手続きを行うため、システムを活用したお手続きを推進します。また、多様な保険料の支払い方法をご提供することで利便性の向上に努めます。</p> <p>（KPI）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新モデル手続き率90%以上 ・クレジットカード払率8%以上 	<p>（KPI結果公表）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新モデル手続き率 58.5%（未達成） ・クレジットカード払率 7.7%（未達成） <p>（具体的な取組）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新モデル手続き率は、KPIより大幅に未達となりました。弊社では、PC・モバイル活用を含め社内システムを変更し、また、活用の研修を実施してまいりましたが、残念ながら、当初の取組を含めた目標を達成することができませんでした。 2. クレジットカード払率は、保険料の支払い方法の多様化をお客さまの利便性と併せてご提案してまいりました。特に月払いで自動車保険にご加入いただいているお客さまには、多少保険料が安くなることもあり積極的にご提案をし、KPI目標には僅かに未達でしたが、当初目標に近い形でお客さまにご案内できたと自負しています。 <p>（結果と今後について）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新モデル手続きに関しては、KPI目標に大幅未達となりましたが、お客さまのアンケートの結果からも丁寧な説明に高い評価をいただいております。また、パソコン・モバイルを活用し、わかりやすい手続きを次年度も推進してまいります。 2. クレジットカードだけでなく、様々な保険料の支払い方法・登録方法をお客さまのご要望に応じご提案していく所存であり、クレジットカード払率も目標は変更いたします。 3. 次年度の取組は、地球環境の配慮より、ペーパーレス化にも寄与することを踏まえ、お客さま本位の業務運営を掲げていきます。