

株式会社T・H保険コンサルタント

お客様本位の業務運営方針
取組状況 2025.10

株式会社T・H保険コンサルタント（以下「当社」）は、お客様本位の業務運営の徹底を図るため「お客様本位の業務運営方針」を、以下の通り策定・公表します。

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、お客様の満足度向上に向け、お客様を第一に考えた商品・サービスを提供していくため、「お客様本位の業務運営方針」として、以下の事項を宣言いたします。

当該宣言に基づき、お客様第一の業務運営に努め、その取組状況を定期的に確認し、

方針の見直しを行います。

- ・顧客満足度向上を目的に「お客様本位の業務運営方針」を策定。
- ・方針に基づき業務運営を行い、定期的な確認と見直しを実施。

2. お客様本位の経営方針

当社はすべてのお客様が常に「価値が高い」と感じる〈提案〉や〈サービス〉を生み出すために
自社の経営や組織・人材の課題に気付き、それを革新して経営（マネージメント）の質を高める組織の活動を目指します。
上記を通じて、最高の安心をご提供し続ける姿勢・常に満足感を抱いていただける応対を提供していきます

- ・ 顧客が「価値が高い」と感じる提案・サービスの創出を目指す。
- ・ 組織・人材の課題を認識し、革新を通じて経営の質を向上。
- ・ 安心感と満足感を提供する応対を継続的に追求。

3. 従業員教育

当社はお客様との長期にわたる信頼関係を維持し、お客様自身が安心を継続して得ていただくためには、社員一人一人のレベルアップが不可欠と考え、毎月に2回代理店内で商品研修・周辺知識研修を行うこと、資格取得に向けた支援を行います。他に、定期的な法令順守のための社内検査、コンプライアンス研修等、お客様への利益に通ずる社員教育を行います。

- ・ 長期的な信頼関係の維持には社員のレベルアップが不可欠。
- ・ 毎月2回の商品・知識研修、資格取得支援を実施。
- ・ 法令順守の社内検査やコンプライアンス研修も定期的に実施。

4. お客様の声の尊重

当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、お褒め、ご不満のお声をいただいた場合真摯に受け止め、毎月一度社内の会議において共有を行います。徹底した原因分析を行い、当社の業務運営や経営改善に活かすよう取り組みます。

- ・ 意見・要望・お褒め・ご不満の声を真摯に受け止める。
- ・ 毎月1回の社内会議で共有し、原因分析と業務改善に活用。

～お客様本位の業務運営方針の取組状況～

株式会社T・H保険コンサルタントでは、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組状況を客観的に評価・改善するため、以下のKPI（重要業績評価指標）を設定し、定期的に公表いたします。

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

方針に基づき業務運営を行い、定期的な確認と見直しを令和7年4月18日会議にて実施しホームページにて公表

2. お客様本位の経営方針

- ①顧客アンケートによる継続意向：9.1（10点中）
- ②推奨商品への見直し、検討：毎年1回実施

3. 従業員教育

①毎月2回の社内勉強会を実施

【例】 ペット保険：令和7年8月27日実施

②改定に伴う勉強会実施

からだの保険、住まいの保険改定勉強会：令和7年6月11日実施

自動車の保険改定勉強会：令和7年9月10日実施

③新商品発売に伴う勉強会実施

あんしん生命夢終身：令和7年9月24日実施

④コンプライアンス研修（生保、損保）：毎月会議で実施

⑤ミント先生：毎月実施 受講率100%

⑥人権啓発研修：令和7年6月13日実施 受講率100%

⑦自己点検：令和7年7月実施 受講率100%

⑧資格取得者：AFP4名

4. お客様の声の尊重

①お客様の声の対応率：100%

毎月1回開催される社内会議において、顧客アンケートの結果を全社員で共有しています。

アンケート内容をもとに、顧客からの評価やご意見を分析し、課題の原因を明確にしたうえで、業務プロセスやサービス内容の改善に取り組んでいます。

これにより、顧客満足度の向上と、より質の高いサービス提供を目指しています。

KPI達成状況は定期的に確認し、必要に応じて見直しを行います。

お客様の声を業務改善に活かし、より高品質なサービス提供を目指します。