お客さま本位の業務運営方針

～私たち株式会社ワシダ保険部は、ほけんの窓口グループの経営理念である「お客さまにとって最優の会社」に共感し、平成23年よりほけんの窓口グループの一員となり福岡県内を中心に店舗展開しております～

社訓

企業は人である

お客さまをお迎えするにあたってのお約束

私たち「株式会社ワシダ」は、全社員が常にお客さまのご意向をお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応えられるよう傾聴の姿勢をもってお迎えし、安心して相談やお手続きができる環境を整え、お客さまに対する責任を果たしてまいります。

人材育成方針

私たち、株式会社ワシダは、「マインド（人間力）」と「スキル（能力）の向上」を社訓でもある『企業は人である』を実践する人材育成の両輪と考えています。
マインドとスキルを鍛え磨くことで、人に寄り添う“優しい心”と、お客さまに「ありがとう」の言葉をいただける“優れた能力”を備えた人材を育成します。

取組①「企業は人である」を社訓とし、文化土壌の醸成

❶社訓の周知

・ホームページや店舗に掲示しています。
・経営トップが直接社員に語り掛ける場を設けています。
・朝礼時に共有し日常的に心構えを確認する機会を設けています。

❷年間表彰

会社方針を正しく理解し、実現に向けて日々取組を実践し、他の手本となる店舗や個人を表彰するとともに、その姿勢や取組を会社全体で共有するための交流会を開催しています。

❸「共育」文化の醸成

お客さまと向き合うマインドとスキル（特に聴く力）を高めることを目的として、店舗の日常において、お客さまとの保険相談の終了後に社員同士でアドバイスや意見交換をし合える職場づくりを推奨しています。
これにより、社員同士が日々お客さまに向き合ううえでの課題や気づきを共有し、ともに学び育つ文化土壌の醸成に努めています。

取組②「お客さまをお迎えする取組」

❶お客さまをお迎えする相談環境

(1) お客さまお一人おひとりにふさわしい一生涯の安心の備えをご自身で選んでいただけるよう、生命保険・損害保険合わせて多くの商品を取りそろえ、人生のさまざまなシーンに備える「安心の輪」でサポートします。

(2) お客さまの立場に立って傾聴の姿勢でお迎えし、お客さまが疑問や不安の奥にあるニーズに気づくお手伝いができるようサポートします。

(3) 相談の中でお客さまのプライベートな情報をお伺いすることがあります。その際は、十分な配慮をもって接するとともに、お客さま情報の取り扱いは厳重に管理しています。

❷保険相談のプロセス（比較推奨・募集プロセス）

(1) ご年齢、ご家族構成、資産状況や保険を必要とする背景なども含めて丁寧にご意向の確認を行ったうえで将来の人生設計を共有し、お客さまお一人おひとりの安心のかたち（保障・補償）を確認しながら共同作業で相談を進めております。

(2) 商品内容はもとより、保険の仕組みや周辺知識も含めて納得して保険を選んでいただくために必要な情報を提供し、ご理解いただけているか一つひとつ確認しながら相談を進めております。

(3) 具体的な商品の提案にあたっては、ご意向に沿う商品を一覧で掲示し、比較しながら選んでいただけるようわかりやすくご案内しております。また、当社では複数の商品をパッケージとして推奨・販売等を行うことはありません。

(4) どの店舗・担当者でもお客さまに均質で公正な相談サービスが提供できるようほけんの窓口グループ独自のシステムによりプロセスを標準化し、お客さまと共有できるようにしております。

(5) ご契約にあたっては、最終的にお客さまがご自身でご判断いただくために必要な事項を正確に説明し、ご理解いただけたかを確認しながら、適正にお申込みいただけるようご案内しております。

(6) ご契約手続きは、事前準備と事後チェックを十分に行い、正確、迅速に処理しております。

(7) ご契約後に改めて保険証券を確認しながらご意向に沿った内容となっているか、お客さまと一緒に確認しております。

❸安心を深めるためのサポート活動（安心の輪サポート）

(1) ご契約後に、改めてご意向に沿った安心の内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。また、万が一のときのお手続きや付帯サービスなどについてもご理解いただけるようご説明します。この安心を深めるための活動を「３＋①」として、推進しています。

(2) 生涯にわたって信頼いただけるパートナーとして、お客さまをサポートする体制を整えます。
ご契約内容通知活動（「安心の輪 定期便」）で、ご加入中の保険がそのときどきのライフステージに合っているか定期的にご確認いただける環境を整えています。

(3) お客さまの安心をお守りするため、満期更改漏れや保険料の未払いなどによる、お客さまが意図しない保障・補償の消失を防止するよう万全の対応を行っています。

取組③「人材育成への取組」

❶教育・研修

入社時の初期研修から一定期間、ほけんの窓口グループとして共通の育成プログラムに基づき集合研修・オンライン研修とOJTにより、マインドとスキルの両面からお客さまを主体とした相談が実践できる力を養成し、
接客品質、相談品質の確保に努めています。
また、日常的に、社員間で相互に育成を促すことを目的に、定期的に社員間での共有の場を設け、ディスカッションを中心とした社内研修を行い「共育」文化の定着に努めています。
お客さまと接するうえではとくに「聴く力」を重視し、お客さまの意向を深く聴くことができる力を持った人材育成に努めています。

❷評価制度

販売に携わる社員の業績評価制度は、店舗の組織力向上への貢献を含めた総合的な行動に対する定性評価と定量評価を両輪とした評価体系を導入しており、お客さまに対する接客品質・相談品質を
高め、お客さまから「ありがとう」と言っていただき、選ばれる人材を評価する制度としています。
従って、この点を踏まえた人事評価を厳格に行い、これに基づく固定給を中心とした給与制度としています。

取組④「会社全体での取組」

❶お客さまの声を経営、業務運営の改善・品質向上に活かす取組

会社に寄せられたお客さまの声を集約し、全社員で共有したうえ、日常の業務改善や経営の改善に活かしています。
お客さまの声を毎月の取締役会へ報告するとともに改善活動を推進する体制としています。

❷お客さまに対する業務品質を評価し改善・品質向上に活かす取組

お客さまをお迎えする取組が品質高く実践されているか経営の重要課題として評価し改善を図る取組をしています。
店舗の業務品質は、6重のチェック体制で改善を図っています。

(1) 店舗における自主点検と改善活動
(2) 店舗の業務品質の向上をサポートする部門による臨店点検と改善活動
(3) お客さまの声、募集コンプライアンス、店舗業務など機能別の専門部門によるモニタリングと改善活動
(4) 外部機関の活用による客観評価と改善活動
(5) 他の組織から独立した内部監査部門による監査と改善活動
(6) 業務管理責任者の臨店点検と改善活動

❸お客さま本位の営業の進め方

「保険は目には見えない社会インフラで誰もが必要とする商品」であるとの基本認識に基づいて、
店舗ぐるみで安心の輪をプラットフォームとした長期的なお客さまとの関係づくりを推進しています。
従って、短期の成績向上や特定の保険商品の販売を目的とするキャンペーンは一切行っていません。

❹保険会社との適正なパートナーシップの構築

お客さまの多様なニーズにお応えできるよう豊富な保険商品を取りそろえることを目的として、複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結しています。
当社は、保険の流通事業者としてお客さまと保険会社との間で品質の高い募集を行うことで、求められる責任を果たすよう努めています。
販売手数料などの水準には保険会社間で差異はありますが、この中に当社と資本・人的関係がある保険会社はなく、また当社が保険商品の組成に携わることは一切ございません。
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品を客観的な情報に基づき納得して選定していただけるよう、ほけんの窓口グループ独自のシステムにより商品の選定プロセスを標準化し、お客さまにご確認いただきながら、ご理解ご納得いただけるまで何度でも相談を実施しています。