

6. 今年度(2024年度)の課題と取り組み

| 強み | 弱み |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ ISO9001認証取得 <ul style="list-style-type: none"> ・品質マネジメントシステムの周知徹底 ・役割分担による仕事の効率化 ❖ 専門家ネットワークの活用 <ul style="list-style-type: none"> ・500人以上の専門家から成るネットワーク ・お客さまのあらゆる困りごとに対応 ❖ RPA導入 <ul style="list-style-type: none"> ・申込書作成などの定型業務のRPA化 ・kintoneとRPAの連携 ・RPA導入によるお客さま対応の充実 ❖ 社屋の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・ガラス張りの建物で目立つ ・白を基調とした明るい来客スペース ・フリーアドレスの事務室 ❖ ネーミングライツ獲得 <ul style="list-style-type: none"> ・地域の公園のネーミングライツを獲得 ・地域貢献の一環 ❖ BCP「事業継続力強化計画」の認定 ❖ 健康経営優良法人の認定 <ul style="list-style-type: none"> ・働きやすい環境づくり ・有給休暇消化率100% | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 人員不足 <ul style="list-style-type: none"> ・若年層の採用ができない ・同規模他店に比べて顧客数が少ない ・集中した社員教育ができていない ❖ 広範囲な顧客分布 <ul style="list-style-type: none"> ・10km以内の個人顧客数割合が低い ・ブランド力向上が必要 ❖ お客さまの声 <ul style="list-style-type: none"> ・収集活用ができない ❖ 情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・システムは構築されているが活用できていない ・モバイルソンの登録者数が少ない ・専門家ネットワークの活用ができていない |

1) お客さま対応

○お客さま評価確認シート、共通品質目標進捗管理表で結果を確認します。

【取組方法】

- ・お客さま一人ひとりの環境や状況を把握し、想定されるリスクに対応したプランを提案する。
- ・お客さまの意向と比較し、わかりやすい言葉で説明する。
- ・お客さま携帯電話番号の入力徹底。
- ・情報収集と情報提供を行い、「お客さまの声」を収集する。
- ・契約締結後1週間以内に「契約のお礼状」を発送する。
- ・生命保険契約については、証券到着確認を必ず行い、アンケートの協力を依頼する。
- ・事故対応について、お客さまとの直接対話のほかに「途中経過のご案内」と「解決のご案内」を発送し事故解決の際にはアンケートの協力を必ず依頼する。