

① 笑顔を増やす! 第一宣言

私たちの「笑顔」をお届けします。

私たちは、お客さまために、仲間のために、「幸せを守る」「笑顔を守る」ことを行動の原点としています。お客さまの将来の不安や身の回りに潜むリスクに対してしっかりと守ることができる保険商品をわかりやすい言葉でご案内をします。皆さまの未来に向けて価値のある商品やサービスでお役に立てることをお約束いたします。

三友企画の『笑顔を増やす第一宣言』（F D = Full of Smiles Development 宣言）

私たちは創業以来、「安心と安全のパートナー」という経営理念のもと、お客さまをはじめ社員や取引保険会社など利害関係者の永続的な幸せの実現を追求することを第一に事業を行ってまいりました。

弊社は、保険代理店では茨城県で初めて品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を2015年に取得し、法令の遵守はもちろんのこと、健全な保険代理店業務の運営と、お客さまに、より良い保険サービスを繰り返し提供し続けるための*PDCAに基づく活動の仕組みを導入しています。

先般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月30日）が公表されたことを踏まえ、弊社は「お客様本位の業務運営」をより一層推進するために本宣言を実行してまいります。

私たちは、お客さまの満足度向上のために、これからも邁進し続けます。

*PDCA・・・PLAN（計画）DO（実行）CHECK（監視）ACTION（改善）に基づくISO9001の活動の仕組みをいいます

三友企画のVision and Values全体像

三友企画のVision

- 宣言1 😊お客さまに安心と安全をお届けします。
😊ステークホルダーの永続的な幸せの実現と地域社会の健全な発展を
目指します。 (顧客の最善の利益を追求することについて)

・・・Page2

三友企画のValues

- 宣言2 😊三友企画の最大の喜び、それはお客さまが安心と安全を感じ、
喜んでいただくことです。
😊そのためにお客さまにとって最適な保険サービスを提供してまいります。
(情報の提供および顧客にふさわしいサービスを提供すること、について)

・・・Page2~4

- 宣言3 😊お客さまとのコミュニケーションを大切にします。
(情報提供について)

・・・Page4~7

- 宣言4 😊社員一人ひとりが「お客様の安心と安全のパートナー」であるために、
成長できる、働きがいのある、働きやすい職場環境を整えます。
(従業員への動機づけの枠組みについて)

・・・Page8~9

* 三友企画の Vision and Values の詳細は次ページ以降をご覧ください。

三友企画のV i s i o n

宣言1 😊お客さまに安心と安全をお届けします。

😊ステークホルダーの永続的な幸せの実現と地域社会の健全な発展を
目指します。 (顧客の最善の利益を追求することについて)

「大丈夫！何かあっても あなたには三友企画がいるから」

お客さまが万一の事態に遭われても、問題解決できる、将来の金銭的不安が解消されるという安心感をもっていただけるよう、弊社の保険サービスを通してお客さまをしっかりと守ることができるよう追及してまいります。

そしてその原動力は、「お客さまのお役に立ちたい」「お客さまを全力で守りたい」という想いをもって、私たちのミッションを果たす社員が生き活きと働くことができる職場環境であり、その結果としてお客さまの笑顔であり、お客さまのご満足が増えることとなります。

三友企画のV a l u e s

宣言2 😊三友企画の最大の喜び、それはお客さまが安心と安全を感じ、
喜んでいただくことです。

😊そのためにお客さまにとって最適な保険サービスを提供してまいります。
(情報の提供および顧客にふさわしいサービスを提供すること、について)

お客さまとコミュニケーションの充実を図り、お客さまの環境の変化をくみ取り、必要な情報と最適・最善なサービスの提供に努めてまいります。

<具体的な取り組み>

1. お客さまのご意向を把握します。

①お客さまの生活や企業活動におけるリスクとそれをカバーする保険の加入状況を“見える化”することで、お客さまの保険加入に対するご意向を明確にします。

②独自に作成した新規募集ヒアリングシートに基づき、合理的な保険設計をします。

③的確で合理的な保険商品をお選びいただくため、または、万一の際にもスムーズに保険サービスを楽しんでいただけるためにも、お客さまのご家族情報もできるだけご提供いただいています。

2. お客さまの将来に対する不安や心配事、お客さま自身もお気づきにならない、起こり得るリスクに気づいていただくために、必要な情報の提供とその安全対策案の提案に努めます。

- ①資産形成や介護の情報、お客さまのご家族の状況に合わせた各々のライフプランに基づく生命保険の活用の提案を推進します。
- ②安全運転に関する情報や安全運転適性診断の実施、ドライブレコーダー設置などの提案を推進します。
- ③ハザードマップなど防災、防犯の情報を提供します。
- ④自動車事故やトラブル時の対応マニュアル「交通安全の御守」をお渡しし、活用を推進します。（P.7に記載）
- ⑤自動車保険の長期化による等級アップ回避や、必要な特約付帯などお客さまに有利で合理的なプランをご提案します。

3. お客さまにとって分かりやすい言葉でご説明し、的確で合理的な保険プランをご提案します。そして不測の事態に遭われた場合でも、より多くの保険金を受け取ることができ、ご満足いただけるように努めます。

- ①お客さまのリスクに応じた損害保険、生命保険を活用した解決策を積極的に提案します。
- ②パンフレットやチラシを用いたり、事例を紹介するなど、お客さまがプランを選択するにあたり、分かりやすい説明を行います。

取り組みの定着状況を評価するための指標（K P I）は以下のとおりです。

KPI(重要指標)	2019年12月末実績
1. 保有件数 生命保険、損害保険の契約件数	10,089件
2. 継続率 継続となった契約数/満期を迎える保険契約数	自動車保険 94.4%

宣言3 😊お客さまとのコミュニケーションを大切にします。

(情報提供について)

“保険”は“加入すること”が目的ではありません。ご加入後に不測の事態が発生した際に、“経済的な損失をカバーする”のはもちろんのこと、日頃よりその備えが十分に機能していることを実感し、“安心していただくこと”が保険本来の目的と考えています。そのため、お客さまとの日頃のコミュニケーションを大切にしています。

<具体的な取り組み>

(1) 機関誌「くらしの安心情報刊 さんゆう日和」発行による情報提供

くらしの安心と安全や健康に関する情報をお客さまにお伝えすることに併せて、三友企画のことを、より知っていただくことを目的に情報を発信しています。

写真)「さんゆう日和」の表紙



(2) 「三友企画あんしん^{ファイブ}5」の取り組み

保険にご加入いただいた後のフォローを大切にしています。不測の事態に対応できる準備や、弊社とのコンタクトがスムーズになるような体制を整えていただく方法として、“5つの安心”『三友企画あんしん^{ファイブ}5』サービスを展開しています。

写真)「三友企画あんしん^{ファイブ}5」サービスチラシ



あんしん

1

お客さまからのサービスに対するご提案や不満足の声に積極的に耳を傾け、経営・品質向上に活かす仕組みとしています。お客さまとの接点を全て記録に残すことで、事業活動の検証・振返りを行い、社内での情報共有を図るとともに、案件の解決だけで終わらせることなく、全社での再発防止徹底という次なる課題に繋げ、品質向上に努めています。また、改善活動を展開するために、お客さまアンケートを積極的にいただいています。

あんしん

2

平常時の連絡はもちろんのこと、不測の事態においても、慌てることなくスムーズに発着信ができるよう、お客さまの携帯電話、スマートフォンに弊社の電話番号を登録し、弊社のフリーダイヤルをご利用いただくことを推奨しています。



あんしん **3**

質問や依頼ごとがある時に、お客さまのご都合でいつでも連絡ができるようSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）LINEの公式アカウントをご利用いただいています。

図) LINE公式アカウントの利用促進



Insurance-related inquiries:

- 保険証券を再発行してください。
- 口の座からの引き落としはいくらになりますか？
- 保険料控除証明書を発行してください。
- 車の盗難の補償はついていますか？
- 車を買替える予定があります。
- 子供が運転しても補償されていますか？

LINE Official Account Interface:

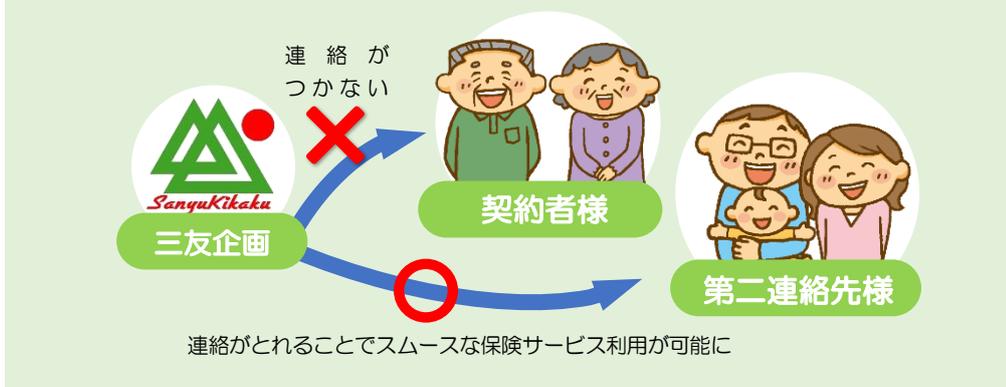
- つながる安心 LINE公式アカウント
- LINEの友だち追加で登録
- ホーム
- LINE ID検索 @350jssav
- QRコード

あんしん **4**

ご希望により、「安心サポートサービス」（第二連絡先登録制度）をご利用いただいています。

ご家族などご契約者以外（第二連絡先）を事前に登録することで、弊社から案内する満期のお知らせが契約者に届かない場合や、大規模災害などの際に、家族などに連絡することで安否確認や契約手続き漏れを防止するサービスで、登録を推進しています。

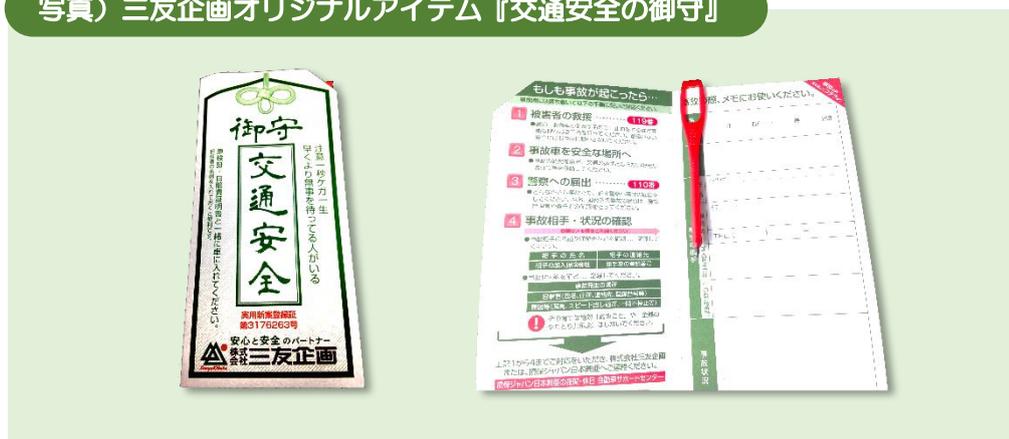
図) 安心サポートサービスの概要



あんしん **5**

「交通安全の御守」（実用新案 第3176263号）は、事故に遭われた際に少しでも落ち着いていただき、事故状況の記録や夜間の事故連絡がスムーズに行われるよう考案された弊社オリジナルツールでご好評いただいています。自動車保険のご契約車両に携帯していただくことを推進しています。

写真）三友企画オリジナルアイテム『交通安全の御守』



取り組みの定着状況を評価するための指標（KPI）は以下のとおりです。

KPI(重要指標)	2019年4月～12月末実績
1. さんゆう日和の発行数	9,136部
2. お客さまの声の数	28件
3. お客さまのアンケート回収数	353件
4. 公式LINEサービスの利用数	193名

宣言4 😊 社員一人ひとりが「お客様の安心と安全のパートナー」であるために、成長できる、働きがいのある、働きやすい職場環境を整えます。

(従業員への動機づけの枠組みについて)

「お客様の役に立ちたい」「お客様を全力で守りたい」という想いをもって私たちのミッションを果たす社員が増えることが、お客様本位の募集活動が実現できると考えます。そしてその結果、お客様のご満足の声や笑顔が増え、それらが私たち社員の成長の糧となり、さらに良い保険サービスへとつながることになります。

<具体的な取り組み>

- ①プロジェクトメンバーによる委員会制度を導入し、リーダーシップや自主性を育む工夫をしています。

<委員会設置>

お客様大好き委員会、みんな大好き委員会、品質向上委員会

(2020年4月現在)

図) 委員会制度の概要



- ②固定給をベースとした給料体系としています。

- ③退職金の準備など福利厚生を整備しています。

- ④研修、ロールプレイング、社員勉強会（「みんなの学校」）などを開催し、研鑽をしています。

取り組みの定着状況を評価するための指標（K P I）は以下のとおりです。

KPI(重要指標)	2019年4月～12月末実績
1. 委員会の実施回数	24回
2. 研修、ロープレ、社員勉強会の実施回数	67回

以 上

2020年3月

安心と安全のパートナー
株式会社 **三友企画**
SanyuKikaku
代表取締役 **水柿 和則**

お客様の笑顔を増やす開発チーム
(Full of Smiles Development Team)