

Action Guidelines 行動指針

1. お客さまについての考え方(お客さまに関する方針)

- ◆お客さまとは、契約者だけではなく、「その契約者に関わる人すべて」です。その契約者のご家族・従業員の皆さまに安心していただけるよう、契約時のみならず、異動や事故受付などの契約期間終了時までのフォローを徹底します。
- ◆お客さまが期待する最高の保険金融サービスを提供できるよう、日々周辺知識を含む最新の保険情報を収集し、お客さまの必要な時に素早く安心と安全に向けたソリューションをお届けします。
- ◆私たちのサービスに過剰・過少がないかを常に問い、コミュニケーション能力向上に尽力します。
- ◆私たちの売上は、お客さまが支払われる保険料の一部、すなわち販売手数料が全てであると認識し、かつそれはお客さまにとって良い仕事をした結果であると常に意識します。
- ◆お客さまと私たちは仕事を通じて共に育つ『共育』という発想の下、お互いに尊重し尊重される関係を築き上げていくものであり、お客さまは神様ではありません。
- ◆社会に必要かつ不可欠な社会インフラでもある保険商品を販売しており、自ら卑下したり、または相手より侮辱されることもありません。
お客さまが商品を購入し、私たちがサービスを提供するというサイクルにおいてはお客さまとの関係は常に対等です。

2. 環境整備についての考え方(環境整備の実践、徹底)

- ◆環境整備とは、「気づき」と「徹底」を学ぶための最良の方法です。
- ◆環境整備は心のあらわれです。お客さま、他の社員に対する感謝の気持ちが環境整備にあらわれます。
- ◆環境整備は、必ず朝一番に、勤務時間内に行います。
- ◆環境整備は漫然と行ってもなんの効果もありません。自己の目標を具体的に定めて、徹底的に行って初めて効果があります。
- ◆ピカピカの事務所、ピカピカの環境で初めて「良い仕事」ができます。
「乱れた机は、乱れた心をあらわすものである」、「誰かがする」ではなくて、共有物の整備については気づいたものから「自分がする」という一人ひとりの高い意識が必要であり、会社のものはすべて共有物。
すなわち一人ひとりの机や PC をはじめ私物以外のすべてを言います。
- ◆近隣住民との挨拶は、地域社会の一員であることを自覚し日々励行します。また、休日には積極的に地域活動に参加する事を励行します。
- ◆私たちは保険のプロフェッショナルとして、常に最高のパフォーマンスを発揮できるよう、一人ひとりが早寝早起きに努め、能力を発揮できる食事や健康管理を徹底します。

3. 利益についての考え方

- ◆常に素直な気持ちを持続し、法令順守に努め、正しい利益を追求します。
- ◆利益があっても「株式会社京都インシュアランス」が存続でき、ここで働く私たち社員全員の幸せを実現できます。
- ◆不当な手段や違法なやり方で得る利益は、絶対あってはなりません。
- ◆お客さまの満足・安心が利益につながります。利益を追求するのではなく、お客さまの満足を追求します。「お金を追わずに、仕事を追ってください」

4. 営業に関する考え方

- ◆私たちの存在は社会になくてはならないインフラであると自覚し、保険金融サービスのプロフェッショナルとして高い志を持ち業務に取り組みます。
- ◆保険金融知識やその周辺知識のみならず、政治・経済・社会・文化など、幅広い見識・情報収集に勉めます。
- ◆すべては心構えが決する。お客さまの要望に応えられるよう、しっかりとした事前準備を励行します。
- ◆新規のお客さま獲得ばかりが営業ではありません。お客さまとの関わりすべてすなわち異動や継続など保全業務も作業ではなく営業活動です。
- ◆私たちの会社には、お客さまごとの営業担当者はいません。なぜなら、全社員がお客さまの担当者だからです。
- ◆営業活動とは、お客さまの利益につながることであって、私たちの都合は関係ありません。一切無駄のない必要な補償を販売しているという確固たる信念を持ち、後に必ず感謝されるものを販売していると確信して販売推進してください。
- ◆良い仕事に大きい、小さいはありません。1つ1つ丁寧にお客さまのために良い仕事を実践します。

『勝ちに不思議の勝ちあり、負けに不思議の負けなし』 備前国第9代平戸藩主、松浦清の言葉。

勝負は時の運とはいうものの、ひとつだけはっきり言えることがあります。

偶然に勝つことはあっても、偶然に負けることはないということです。

失敗の裏には、必ず落ち度があるはずなのです。「たまたま運がよかった」というのも、もしかすると、運を味方につけるような努力をしていたのかもしれないし、知らないうちに徳を積んでいたのかもしれない。

だとしたら、運の善し悪しを決めるのは、日々の過ごし方の如何によるのだろうか。

勝った負けたで一喜一憂する必要はありません。そこから何を学びとるのが大切なのです。

何をもって成功というのか失敗というのかは人それぞれ。ただし、二度と同じ目には遭いたくないと思うことがあるなら、それは失敗に学ぶべきではないでしょうか。

ちょっとした手抜きが勝敗を分けます。

先手をうった準備と努力をしていれば、危機を察知する直感力は冴えてきます。

◆◇保険営業のプロであれば、保険博士であれ。◇◆

5. 内部体制についての考え方

◆内部体制は、「お客さまのためである」ことを強く認識しましょう。

「社内の都合のため」ではありません。

◆電話対応について

・電話対応がお客さまへの第一印象を決定します。

・電話対応に職責の上下はありません。全員が率先して受電します。

・3コール以内に受電することを徹底します。

・「ありがとうございます。京都インシュアランス(部門毎に対応して)でございます。」と受電し、必ず、

「00が承りました。」と最後に自分の名前を名乗ります。

・3コールを超えて受電した場合は必ず「大変お待たせいたしました。」と冒頭に付け加えてください。

・不在時の連絡を徹底します。

◆来店客について

・来店される方すべてに「いらっしゃいませ」と笑顔であいさつします。お客さまはもちろん、保険会社の担当者・配達業者の方すべて来客です。

・帰られる際は「ありがとうございました。」と笑顔で来店の感謝の気持ちを伝えましょう。

・弊社は保険販売による手数料が売上であり、営業は直接お客さまと接する大事な仕事です。

しかし、質の高いバックオフィス機能があってこそ、その仕事はスムーズに進むのであり、事務・管理能力はお客さまに大きく影響します

6. 新事業に関する方針

◆社員一人ひとりが、激変する外部環境へ柔軟に対応し、お客さまに向けての自己研鑽に挑戦し、昨日よりも今日、今日よりも明日へと常に進化した創造的提案を心掛けていきます。

◆常にお客さまのために、更に良いサービスがないかを考え、結果新事業に結びつくのであればそれが本来の新事業であり、儲かる儲からないだけで判断するのであればこの事業でなくてもよい。

◆私たちのビジョンに通ずることであれば、常に新しい事業をとり入れます。

◆法律や税制など、急激な外部環境の変化の時ほど、新事業の可能性を探り、時代に合わせた形態に向けて準備していきます。

7. 会社について

- ◆会社とは法の下に人格を有する法人であり、地域社会においては地域企業として多くのステークホルダーと連携し、無くてはならない存在として永続企業としての地位を確立しなければなりません。
- ◆人類の英知として産まれた会社は、社員と協働して、幸せの源泉である利益を創出し続け、新たな種を植え、芽を出し、そして不断の努力を捧げて成木になり、そこから初めて森となり、そして多くの恵みである果実が我々に還元されます。
- ◆色んな理想を述べても、成長の源である利益がなければ持続可能な会社は成り立ちません。利益が出てはじめて会社なのです。
- ◆会社は協働する社員の幸福を追及してはじめて会社であり、社員の幸福無くして会社ではありません。また、社員も会社の成長無くしてそれ以上の恵みを求めても還元されることはありません。共に同じ理念と目標に向かって歩んではじめて協働に対する結果が生まれてきます。その結果である成果を共に分かち合い、更なる会社の成長に繋がります。
- ◆会社とは公器であり、そこに働く社員を評価するには常に公平でなければなりません。一部の人間を特別扱いしたり、頑張っている人とそうではない人を平等に扱うことは絶対にあってはならないことです。
- ◆時代の変遷の中で業務そのものの形態が変わる場合、会社は社員の再教育を実施し、新たな業務が遂行できるように社員も協力して自ら実践しなければ働く業務そのものを失います。しっかりと会社の未来を共に考え、自ら内部環境を変革できる強靱な組織づくりが大切です。

8. 社員について

- ◆社員とは会社における最も大事な協働を行う大切なパートナーと考え、常にその社員の健康や福利厚生を考え、良い精神状態で長期にわたる雇用関係を築けるよう互いに不断の努力を惜しまないようにしてください。
- ◆社員は会社の憲法であるこの経営計画書に基づき、その年度目標を達成するようにしなければなりません。
- ◆業務方針に疑義がある時は、黙らずしっかりと声を出して発言し、会社のために勇気を出して正しい経営について意見を言える環境を常に維持するように努めてください。
- ◆業務に関連する資格取得については会社よりその取得費用について補助し、進んで前向きな成長を目指す社員には会社を挙げて応援しなければなりません。
- ◆会社法に基づく業務命令を遂行せず、業務命令を無視あるいは反故にした場合は厳正に処分します。
- ◆社員の幸福を満たすために会社は存在します。その幸福を与えられるのではなく、能動的に自ら創造するように業務遂行に努めてください。
仕事の業務内容に性別の差異は関係ありません。その社員の能力向上と希望業務への挑戦を会社は常に応援します。
- ◆社員の健康が会社の財産であり、明日への原動力となる。日常より自己管理に配慮し、心身ともに健康を維持するように努めてください。健康診断等で指摘された場合は早め早めの対処に努め、必ず会社に報告するようにしてください。

9. クレーム対応に関する方針

- ◆クレーム対応は、他のどんな仕事よりも最優先に対応します。
- ◆クレームを言ってくれるお客さまは、私たちの会社の成長を願って言いたくないことを言ってくれています。私たちに悪意を持ったお客さまは、クレームを言わずに黙って去っていきます。クレームを言ってくれるお客さまには、感謝の気持ちしかありません。
- ◆クレームから逃れる気持ちがあると、永遠にクレームは終了しません。クレームに感謝をもっていち早く対応すると、クレームが終了した時にはお客さまと強いきずなができあがっています。
- ◆クレーム対応は、各部署間で連携をとって行います。2次クレームなど、会社全体でクレームを未然に防ぐための体制を作っていきます。
- ◆クレームは「氷山の一角」であり、その背後にはたくさんのお客さまの声が隠れています。社員全員で共有し、組織としての体制・対策を整えて、今後同じようなクレームが二度とおきない仕組みづくりを推進していきます。

10. 方針の実践と徹底について

- ◆経営計画書は私たちの憲法であり、もし異議や疑問がある場合は、徹底的に話し合い、社員全員が互いに理解し合えるまで話し合い解決します。仮にこの経営計画書に記載がない事項について疑義発生した場合は上司に相談して決めることとします。
- ◆方針は絵に描いた餅にならないよう実践あるのみです。徹底してはじめて真の価値が出ます。方針の実践と徹底は困難を伴うが、全社員でかならずやり遂げましょう。
- ◆決められた方針、指示は必ず守りましょう。上司は部下に対して、他の仕事をストップしてでも必ず守らせましょう。
- ◆方針違反に対しては厳罰で対応します。社長といえども例外ではありません。
- ◆方針の実践、徹底こそがわが社の繁栄の唯一の道です。方針を実践、徹底して、わが社を繁栄させ、お客さま、社員、社会に幸せをもたらすのがわが社の存在意義です。