

入口

フェニックス活動革新サイクル

スタート
∞
ゴール
PDCA

当年度の評価と課題の抽出
次年度方向性立案

お客様への宣言
FD 宣言

決意表明 目標設定

PHX

大切なこと わかりやすく

全力で お客様へ!



SDGs '3つの取り組み' PHX

- 安全 無事故/防災に強い社会づくりに貢献する
- 健康 元気で長生き 人生づくりに貢献する
- 環境 持続可能なまちづくりに貢献する

感謝と喜びによる自己実現

保険金
満期金
支払い

出口

迅速な事故対応 (原則: 対面 2 営業日以内)

重大事故 (人身等) → 経営会議進捗管理

不払いモレチェック

事故対応満足度チェック (アンケート)

PHX 理念
人格・人間性

人格形成

人間力/コミュニケーション技術/知識の学習



'わかりやすい例示'による問い掛け
→きっかけづくり
(拡大質問)



コミュニケーション技術

- ・傾聴
- ・わかりやすく伝える技術
- ・知識

情報提供・収集
ヒヤリング

理念・SDGs 目標に基づく営業活動

- テレマティクスの推進 (11・17)
- 地震・天災の補償推進 (11・13)
- 企業 BCP の推進 (11)
- がん保険・介護保険の推進 (3)
- ZOOM オンライン 相談 (3・13・9・12)
- ・会社案内
- ・自己プロフィール案相
- ・安心の羅針盤 (1 回目) / 一覧表

意向の把握
(当初の意向)

- お客様満足度の向上
- ・安心の羅針盤
- ・金融商品 (保険) のご案内にあたって (利益相反説明)

商品説明
契約内容の決定
契約

- 理解に基づく契約とアフターフォローの準備
- ・ご契約者専用ページ開設
- ・LINE (会社) 確認
- ・証券入れによる整理
- ・重要事項説明
- ・高齢者対応 (家族 EYE) (親族連絡・新規/満期)
- ・注意喚起情報説明確認書

継続した内容確認
情報提供
オンラインサポート
世代交代 (社員/顧客)

保全活動 (契約内容確認活動)

- ハッピーコール 手紙 訪問 (2 回目訪問の実施)
- 安心の羅針盤 (2 回目)
- 加入一覧表
- お役立ち情報メニュー
- 契約 (オンライン商談)
- ペーパーレス (12・13)

革新的情報提供スタイル確立 (コロナ等感染症対策)

- ZOOM オンライン 相談 (3・13・9・12)
- IT 世代/感染症敏感者 増加への対応

地域の
安心安全の拡大

PHX 業容拡大

地域の企業や市民の方々との連携
地域改善活動推進



地域へ波及

KPI の公表 (自己評価)
地方創生ボランティア
SDGs 取り組み
保険会社 FA 代理店と共に

業容の拡大と
労働環境/条件 UP
客観評価と改善

PHX らしさ
= 風土づくり
人財の育成
就業環境の UP

社風づくり

- 顧客満足度/社員品質の把握
- アンケート実施
- 教育のサイクルの確立 (評価への反映)