

# ～お客さま本位の業務運営に関する基本方針～

## 2020年度(2020年4月～2021年3月)の取組状況について

西日本ユウコー商事株式会社（以下「当社」と言います。）は、企業理念に掲げるお客さまの事業の発展と豊かな暮らしを応援するベスト・パートナーとしてお役に立てる会社となることを目標に、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、態勢の構築に取り組んでいます。

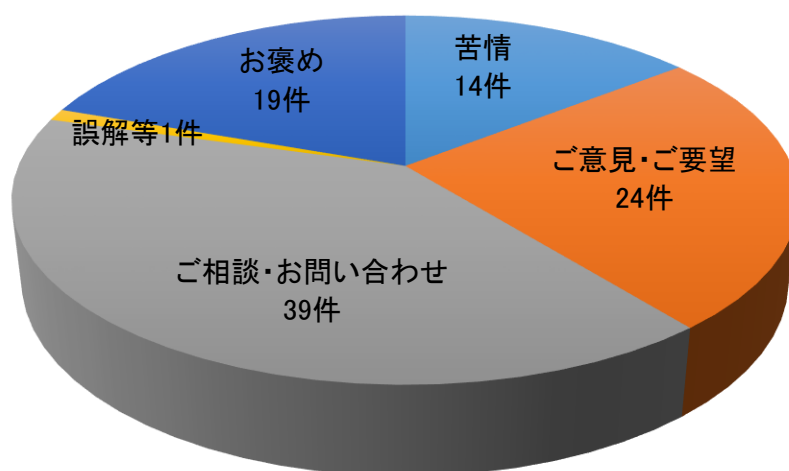
当社は、この基本方針を踏まえたお客さま本位の業務運営の取組状況について、客観的に評価できる具体的な指標（KPI）を定め、その状況を定期的に公表するとともに随時見直してまいります。

### 1. お客さまの声

2020年度については、コロナ禍を受けお客さまとの接点の減少もあり、お客さまの声の収集件数は減少致しましたが、いただいたご不満・ご要望、お褒め等を本社にて集約・分析を行い、再発防止策や留意点等を社内に周知する等、お客さまの満足度を向上できるよう改善に努めています。

■お客さまの声の内訳	2019年度	2020年度
苦情	13件	14件
ご意見・ご要望	65件	24件
ご相談・お問い合わせ	55件	39件
誤解等	11件	1件
お褒め	63件	19件
合計	207件	97件

#### お客さまの声 97件



## 2.お客様のリスクマネジメントの対応事例

お客様を取り巻く様々なリスクに対して、お客様の立場に立ったコンサルティングを行い、適切な情報提供や商品提案に努めています。

### ■法人向け生命保険の活用提案

新型コロナウイルスの影響により経済の先行き不透明感が続く中、法人のお客様が抱える様々なお悩みに対し、お客様のニーズに則した生命保険の提案を実施しました。

《実績》

法人生命保険契約件数 344件（前年度比 +148件）

### ■各種リスクへの提案

デジタル化の進展、自然災害の頻発化、パンデミックの発生等、お客様を取り巻くリスクの多様化に伴い、新種保険（サイバーリスク保険、個人情報漏洩保険、D & O保険等）を含めた各種保険、および特約付保の提案に注力しました。

《実績》

既契約者への未付保保険、特約等の契約件数 486件（前年度比 +60件）

## 3.継続率、早期継続率（損害保険）

長くお取引いただけるようご契約後にお役にたてる情報提供等アフターフォローに努めるとともに、満期を迎えられる場合には、十分ご検討いただけるよう早期の案内に努めています。

	2019年度	2020年度
■ 継続率	85.3%	85.2%
■ 早期継続率	51.8%	53.4%

※継続率 … 満期を迎えられた損害保険をご継続いただいた割合  
（自賠責保険、及び工事保険等継続を前提としない契約を除く）

※早期継続率 … 上記継続契約のうち申込日が満期日1ヶ月以前の割合

## 4.資格取得者数（年度末現在）

お客様に質の高いサービスの提供ができるよう、専門的な金融・保険知識を有する人材育成に努めています。

	2019年度	2020年度
■ 資格取得者数	42人	50人
■ 募集人に占める割合	44.2%	51.0%

※資格取得者数 … ファイナンシャルプランニング技能士（1級・2級）、生命保険協会認定FP、損害保険プランナーのうちいずれかもしくは複数の資格を有する者の数