

2022年度（2022年4月～2023年3月）取組状況について

1. お客さまの最善の利益の追求

当社の企業理念には、『経営の「ベストパートナー」として、豊かな暮らしの「ベストパートナー」として皆さまのお役に立てる会社になる』ことを定めており、役職員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、業務品質の向上に努め、お客さまにとって最適な商品を提供してまいります。

【主な取組み内容】

- (1) 「お客さまの声」を数多く収集し、原因分析を行い、社内に周知することによりお客さまの満足度向上に取り組んでいます。
「お客さまの声」は3ヵ月毎に社員に還元し、特に苦情等の重要事案については、お客さまサービス室において再発防止策の策定、業務改善を図り、苦情の低減や業務品質の向上に努めています。
- (2) 当社所定の「意向把握シート」により、お客さまの保険に対するニーズを的確にとらえ、お客さまの意向に沿った最適な商品サービスの提供を行っています。
- (3) お客さまに適切な商品・サービスを提供するため、社員に対しFDに資する資格の取得を推奨するとともに、商品・周辺知識習得に向けた研修を定期的実施しています。

< K P I 項目 >

- ①「お客さまの声」受付件数
- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ③ F D に資する資格取得者数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

2. お客さまとの利益相反の適切な管理

保険商品の提案にあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないように、保険募集責任者を配置し、適切な募集活動に努めています。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまの商品提案にあたり、意向把握・比較推奨販売を含む募集プロセスが適切に行われているかを日々検証するとともに、営業管理部によるモニタリングを実施しています。
- (2) 当社は複数の保険会社の商品を取り扱っていますが、募集人の恣意的判断（手数料等の多寡等）によりお客さまのご意向に反するような保険会社・保険商品を提案していないか、当社の比較推奨販売方針を遵守しているかを募集記録、比較説明・販売推奨記録等で確認しています。

< K P I 項目 >

- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

3. お客さまが負担する手数料についての説明

【主な取組み内容】

- (1) お客さまが負担する手数料、その他費用が発生する保険商品を取り扱う場合は、保険会社が当該保険商品に関して作成した資料に基づいて、お客さまが理解出来るように説明しています。

4. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

お客さまがニーズにあった保険商品・サービスを選択できるように、お客さまにとって重要な情報を、分かりやすく提供することに努めます。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう、定期的に商品・周辺知識の勉強会や社内でロールプレイング大会を開催し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め募集品質の向上に努めています。
- (2) 当社は複数の保険会社の各種保険商品を取り扱う乗合代理店ですが、所定の「推奨販売記録」等によりお客さまの意向を適切に把握し、お客さまのニーズに沿った保険会社・商品を推奨しています。
- (3) ご高齢のお客さまには理解度や判断力を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明し、ご本人の希望や必要に応じてご家族が同席のうえ、商品説明を充分に行っています。また、障害のあるお客さまには、どのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取りし、合理的配慮の具体例を参考にしながら柔軟な対応に努めています。
- (4) 市場リスクを有する生命保険を取り扱う場合は、関係法令等を遵守し、お客さまの属性を確認し、適切な勧誘を行います。申込時には重要事項の説明、必要な情報提供を適切に行い、お客さまの契約締結意思、ニーズ等を十分に確認しています。
- (5) 契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しましては、保険契約の内容をご理解いただくために、重要事項説明書やパンフレット、商品概要書等を使用し、誤解を招くことがないよう分かりやすい説明に努めています。

< K P I 項目 >

- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数
- ⑤ご高齢者の対応状況

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズや意向を的確にとらえ、お客さまにとって最適な保険商品・サービスの提供に努めています。

【主な取組み内容】

- (1) お客さまを取り巻くリスク分析やコンサルティング活動等を通じてお客さまのニーズに沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行っています。
- (2) 事故の際は保険会社と連携し、事故発生時の対応についてアドバイスを行い、お客さまの不安の解消に努めています。また、保険金のご請求のお手続きについては、スムーズに保険請求が進むようにサポートしています。
- (3) ご契約いただいた後も、必要に応じ適切な情報提供やアドバイスを行っています。損害保険では、ご契約の満期管理を徹底し、満期のご案内および継続手続きを適切におこない継続率向上に努めています。生命保険では、ご契約後のお客さまの状況を踏まえて、特にリスク性の保険をご契約のお客さまには、必要な情報提供などのアフターフォローに努めています。

< K P I 項目 >

- ②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数
- ⑥継続率、早期継続率

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み 等

当社の企業理念及び「お客さま本位の業務運営」の考え方を、諸会議や継続的な社内研修を通じて社内に浸透させるとともに、それらを反映した業績評価体系の整備に努めます。

【主な取組み内容】

- (1) 社員が当社の「経営理念」「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を正しく理解し、実践する企業文化の定着を目指し、社内教育の徹底による人材育成に努めています。
- (2) 社内の業績評価は、営業実績に偏ることなく、本方針への取組状況やコンプライアンス等、バランスの取れた評価体系の整備に努めています。

< K P I 項目 >

- ①「お客さまの声」受付件数
- ④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

KPI項目 一覧

①「お客さまの声」受付件数

お客さまから頂いたご不満、ご要望、お褒め等を本社にて集約・分析をおこなった結果を社内に周知し、お客さまの満足度向上に努めています。3ヵ月毎に社員に還元し、苦情等の重大事案については、担当部署で対応策の協議をおこない再発防止や業務改善に取り組んでいます。

	2020年度	2021年度	2022年度
苦情	14 件	45 件	47 件
意見・要望	24 件	51 件	58 件
相談・問い合わせ	39 件	102 件	275 件
誤解・言い掛かり	1 件	15 件	10 件
お褒め	19 件	48 件	52 件
合計	97 件	261 件	442 件

②「比較説明・推奨販売記録」・「意向把握シート」起票件数

保険商品の提案にあたっては、お客さまのご意向を丁寧に把握したうえで、当社との長年の取引関係、販売実績等を総合的に勘案して選定した推奨保険会社の中から、お客さまの意向に沿った商品の販売を行っています。また、推奨する保険会社以外をご希望の場合は、取扱い保険会社の中からお客さまのご意向に沿った保険会社の商品を販売しています。

「比較説明・推奨販売の記録」「意向把握シート」については、営業管理部門において全先モニタリングをおこない、その実行性の確保に努めています。

		2020年度	2021年度	2022年度
損害保険	「比較・推奨販売記録」起票件数	2,426 件	2,194 件	2,571 件
生命保険	「意向把握シート」起票件数	609 件	703 件	528 件

③FDに資する資格取得者数

生損保の総合代理店として、正確で分かりやすい説明、お客さまのニーズにあった最適な保険商品の提供および保険事故の対応等、サービスの向上に向けて、資格取得を推進しています。

	2020年度	2021年度	2022年度
FP1級・2級	43 人	41 人	47 人
生保協会認定FP	4 人	4 人	5 人
損害保険プランナー	13 人	11 人	12 人

④商品、周辺知識・コンプライアンス研修の実施回数

お客さまに最適な商品・サービスを選択していただけるよう、定期的に商品・周辺知識の勉強会や社内ロールプレイング大会を開催し、商品・サービスの特性・重要な情報に関する知識、理解を深め募集品質の向上に努めています。また、保険業法、個人情報保護法等の各種法令等を遵守するため、コンプライアンス研修を実施しています。

	2020年度	2021年度	2022年度
生命保険勉強会	76 回	113 回	133 回
損害保険勉強会	28 回	57 回	59 回
コンプライアンス研修	15 回	15 回	18 回

⑤ご高齢者の対応状況

ご高齢のお客さまには、お客さまの理解度・判断力と保険商品の特性を勘案したきめ細やかな対応を行い十分に理解いただけるよう配慮しています。具体的には、営業管理部門による80歳以上の高齢者への対応状況の点検を通じて、取組みの浸透に努めています。

	2020年度	2021年度	2022年度
80歳以上の高齢者対応状況	714 件	585 件	604 件

⑥継続率、早期継続率

お客さまにご契約いただいている損害保険契約を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案、わかりやすい情報提供によりご満足いただいた結果と考えています。また、満期を迎えられるお客さまには、十分にご検討いただけるよう早期の提案に努めています。

	2020年度	2021年度	2022年度
継続率	85.2 %	84.6 %	85.5 %
早期継続率	53.4 %	57.9 %	51.1 %

※早期継続件数 … 満期日の1ヵ月以前にお申込みをいただいた件数。