

2021 年度「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況の公表

「お客様本位の業務運営に関する方針」に対応する 2021 年度の主な取組内容について報告いたします。

今後も定期的に取り組状況を公表し、必要に応じて取組内容の見直しを行い、改善を図ることでお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求（原則 2）

2021 年度は商品や金融知識、コンプライアンスに関する社内教育研修を 48 回実施しました。FP2 級の資格取得を推奨しており、2021 年末時点では募集にかかわるコンサルタントの 80% が取得しております。また、顧客管理システムを導入し、お役様情報の一元管理を行っております。

2. 利益相反の適切な管理（原則 3）

お客様の意向に沿った提案ができていくかについて、部門長が業務記録に基づき個別指導を行いました。2021 年度は 2 年以内の早期消滅契約 29 件、クレーム 10 件の報告があり、改善のための個別指導を実施しました。また、乗り換え契約、高齢者募集については全体コンプライアンス研修にて教育を実施しました。

3. 重要な情報のわかりやすい提供（原則 4・原則 5）

当社推奨方針や重要事項についてお客様にわかりやすい情報提供ができるように、プレゼン研修を 2021 年度に 12 回実施致しました。また、特定保険契約の説明時にはお客様が負担する費用について商品パンフレットを用いて詳しく説明しました。

4. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

お客様の必要に応じてライフプランニングを実施致しました。2021 年度は 4 回、弊社の想定するお客様のご要望ごとの推奨商品の選定会議を行い、選定した商品の推奨を行ってまいりました。また、リスク性商品提案、ご高齢のお客様への保険募集の際には、複数回にわたり慎重かつ丁寧に説明を行い、顧客管理システムに商談記録を残しております。

※お客様からお預かりしたご契約を長くご継続いただくことは、お客様にふさわしいサービスを提供し、ご満足いただいた結果と考えております。2021 年度末時点の継続率は以下の通りとなっております。

継続率 60 ヶ月 96.11%

対象保険会社：該当期間中最も契約数が多い保険会社

対象期間：2017 年 1 月 1 日契約日～2021 年 12 月 31 日成立日

5. お客様の声を活かすための業務運営

2021年度はクレーム10件の報告がありました。これらのクレーム全てについて毎月1回の顧客満足度・品質向上会議で共有し、業務改善、サービス向上に努めております。また、2021年度は、ランダムに抽出した顧客に対する業務管理責任者の同行訪問、来訪同席により、お客様へ直接ヒアリングによるアンケートを行い、いただいたご要望やご意見を顧客満足度・品質向上会議で共有し、業務改善に役立てております。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）

2021年度は、毎朝朝礼での企業理念の唱和を行い、毎月一度の社長と部門長による定例会議で課題を明確にし、課題に対する具体的な取り組みを策定致しました。策定した取り組みは、毎週一度の打ち合わせで社内に周知徹底しております。

以上