

2023年12月15日

2022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2022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）

2022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50回実施しました。FPの資格取得を推奨しており、2022年末時点では募集を行うコンサルタントの100%が2級ファイナンシャル・プランニング技能士またはAFPもしくはCFPの資格を取得しております。また、募集を行うコンサルタント全員が顧客管理システムを活用し、お客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。2022年度は2年以内の早期消滅契約23件、クレーム6件の報告があり、改善のための個別確認、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コンプライアンスに関する社内教育研修にて情報共有・指導を行いました。

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、商品説明のための研修を2022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致しました。

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。2022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。2022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 95.91%

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：2018年1月1日契約日～2022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

2022年度は6件のクレームの報告がありました。これら全てのクレームについて毎月1回開催する月次会議で共有し、業務改善、サービス向上に努めております。また、2022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、もしくはサンクスコールにより、お客様への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月次会議で共有し、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）

2022年度は、毎朝朝礼での企業理念の唱和を行いました。合計12回、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致しました。また、職業倫理感を持てるよう、毎週の研修でテキストを用いた意識共有を行っております。

以上