

「お客さま本位の業務運営方針」の成果指標（KPI）

2022年度（2022年1月～12月）の取組み状況と成果指標（KPI）を以下のとおり公表致します。

1. 基本方針

当社は、お客様の夢の実現のためお金に関する幅広い知識・技術を駆使し、お客様に対して誠実かつ公正に業務を行い、常に寄り添う存在であり続けます。

【取組み状況】

- ・ 募集人の資格取得状況：ファイナンシャルプランナー資格保有者8名（資格更新済）
 - ： 相続診断士
 - ： 住宅ローンアドバイザー
- ・ 社内研修会の実施状況：24回（月平均2回）

2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの現在の状況やご意向を丁寧にヒアリングし、最適な保険商品をご提案しています。

個人のお客さまには基本的にライフプランニングを作成し、見える化したお客さまの夢や目標を実現するお手伝いをしています。

意向把握シート、募集記録のモニタリングを通じてお客さまのご意向に沿った募集行為が行われたかを検証しました。

【取組み状況】

- ・ 意向把握シートモニタリング数： 562枚
- ・ お客さまの当初意向と最終意向の相違件数： 27件
上記の相違件数は、お客さまの当初のご意向の数、種類が最終的に減少した件数であり、全件についてお客さまによる確認とご了解をいただきました。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう保険会社の手数料の多寡やキャンペーンの有無など優先することなくお客さまのご意向に沿った保険募集を遵守しています。

【取組み状況】

- ・意向把握シートモニタリング数： 562枚
モニタリングの結果、利益相反に該当するものではありませんでした。
- ・推奨商品以外の販売件数： 28件
保険会社の医務上の引受け条件や、法人契約においてお客様のニーズを満たすため、推奨商品以外の商品の販売実績がありましたが、そのプロセスを確認したところ利益相反に該当するものではありませんでした。

4. 手数料の明確化

当社の取り扱う保険商品の一部（特定保険契約）にはお客様にご負担いただく費用が保険料に含まれる商品があります。当該商品を販売・推奨等を行う場合にはパンフレットや契約締結前交付書面を使ってわかりやすくご説明しています。

【取組み状況】

- ・特定保険契約数： 339件
上記全件について重要事項説明書等を使用してわかりやすくご説明しました。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、商品パンフレットや契約概要等を用いて保険商品の仕組みや保障内容、支払事由をわかりやすく丁寧にご説明します。またお申込み時には注意喚起情報、重要事項説明書等を用いてお客様のご意向に間違いが無いか注意を促し、丁寧に確認します。

【取組み状況】

- ・ライフプランマニュアルシートを活用して公的保障の情報提供もおこなっています。
- ・特に特定保険契約については商品の仕組みや保障内容などについて、一方的な説明ではなくお客様の理解度を確認しながら丁寧に説明を行っています。
- ・特定保険契約数： 339件

6. お客様にふさわしいサービスの提供

ご高齢のお客様に対しては、当社が定めるご高齢のお客様への対応方針に基づきご親族の同席や複数回の訪問などの対応を行ったうえで、より慎重にお客様のご意向の把握と商品の提案を行いました

【取組み状況】

- ・高齢者募集、契約件数：5件
ご親族の同席による説明実施率：80%
複数回の面談実施率：100%
1件のお客様のみご親族に同席いただけませんでした。複数回の面談によりお客様のご意向を確認いたしました。

7. 方針の浸透に向けた取り組み

当社は、全ての役職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための査定、毎週開催の定期研修体系及び本方針の浸透に向けた取り組みを実施します。

社員一人一人の成長による募集品質向上がお客様本位の向上へと繋がり、更にお客様から期待される会社へと成長できるよう取り組んで参ります。

【取組み状況】

- ・5月に全社員に対して満足度調査および業務改善アンケートを実施しました。
その結果のフィードバックを行い、課題項目については改善、解決を図りました。
- ・社内研修会の実施状況：24回（月平均2回）

以上の「お客さま本位の業務運営方針（1）～（7）」を実施することにより、お客さまからは高い評価をいただいております。その評価の指標として、以下の【ご契約の継続率】と【年間の苦情および相談件数】、【早期解約件数】を公表いたします。

【ご契約の継続率】

当社取扱い保険会社のうち、2022年度中の新規契約者が多かった上位3社の継続率

- ① メットライフ生命保険株式会社
・MOF37：95.0%（保険料ベース） 昨年度 98.0%
- ② 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
・IQA24：99.1%（保険料ベース） 昨年度 97.7%
・IQA24：98.7%（件数ベース） 昨年度 97.2%

③ ソニー生命保険株式会社

・IQA24：97.6%（手数料ベース） 昨年度 98.4%

【年間の苦情および相談件数】

年間苦情件数： 6件 昨年度： 6件

相談件数 : 2,493件 昨年度：1,831件

【早期解約件数】

契約1年以内の早期解約件数： 20件／792件（総契約件数）

昨年度： 19件／754件（総契約件数）