

# お客さま本位の業務運営への取組状況について

## 1 高品質なお客さま利益のご提供

一人でも多くのお客さまに最善の利益をご提供できるよう組織の拡大を図るとともに、提供すべきサービス内容については、お客さまの声に耳を傾け日々、改善努力していきます。

「社員数」

100人(2022年12月1日現在)

「お客さまの声」

96件(うち、苦情4件)。(2022年3月～11月)

苦情4件の内訳は…

「フォローの不足 2」、「保険会社への不満 1」、「説明相違 1」となっております。

## 2 適正な保険募集と利益相反の管理

お客さまの多様なニーズに応えるべく、商品ラインナップの充実を図ります。また募集活動については、あらゆるお客さまに対して、相手の立場にたった理解しやすい適切な説明ができたか・説明プロセスに問題がなかったか等、管理職を含む全募集人が自分自身で振返りを行うことで、正しい活動がされているかを毎月チェックしております。

「委託会社数」

生保14社、損保8社、その他3 合計25社

「アフターフォロー活動からの成果」

1703件(2022年3月～11月)

内訳は、「追加契約 823件」、「切替契約 100件」、「顧客紹介 288件」、

「損保更改 422件」、「証券成約 63件」、「新規提携 7件」となっております。

## 3 商品案内・手数料の明確化

募集活動については、あらゆるお客さまに対して、相手の立場にたった理解しやすい適切な説明ができたか、説明過程に問題がなかったか等、募集人本人の振返りと管理部門による検証を加え、正しい活動がされているかチェックしております。

「アフターフォロー活動からの成果」(前述と同内容)

## 4 アフターフォローと情報提供

既契約者には年3回「ニュースレター」を発信しており、必要な情報提供を継続的に実施しているほか、最低でも年1回の頻度で定期訪問(含、コロナ禍でのリモート面談)し、担当者として「いつでも困った時にはお声がけをいただける人間関係」を構築・維持していきます。

「ニュースレター発信回数」

年3回(2月、6月、11月)。既契約者に郵便にて発送しております。

## 5 お客さまにふさわしいサービスの提供

上記のニュースレターの発信のほかにも、募集人に対して継続的に商品研修を実施し、いつでもお客さまにふさわしいサービスをご提供できるようレベルアップを図っております。

### 「商品研修回数」

122回(2022年3月～11月)

テーマ別内訳は次の通りです。

「生保→83回」、「損保→20回」、「アフターフォロー→6回」、「その他→5回」、

「外部セミナー→8回」

各社に講師を手配のうえ、オンラインを利用し、社員誰でもが参加できる形式で本社・支社にて継続的に実施しております。

### 「コンプライアンス研修回数」

9回(2022年3月～11月)

毎月第4月曜日、「全社員参加」にて定期的に行っていますが、やむを得ない事情で欠席者の場合には別途、個別フォローをしております。

### 「ニュースレター発信回数」(前述と同内容)

## 6 適切な組織作り・企業文化の構築

募集人の成長機会を後押し、当社が大事にする「こころ行き届いたアフターフォロー」を浸透させるため、必要な研修の実施と資格取得を奨励しております。

### 「個別面談」

上長により全募集人に対して毎月実施。(1回1時間から1時間半を目途)

前月の活動振り返り、当月目標の設定、課題の解決等々、個々人の成長を後押ししている。

### 「全社員集合研修会(カンファレンス)」の実施

年2回(春季、秋季。ともに1泊2日)

役員による会社ビジョンの説明、成功事例の共有、共通問題の解決等をテーマに定期的に行う。

全員参加必須(宿泊できない場合は、オンラインでの参加可)

### 「入社時研修」毎月実施

中途入社者全員に対して以下のサイクルで実施しております(新卒者採用は未実施)

入社時点(2日間。会社概要、業務内容、取引会社、社内システム、コンプライアンス等)

入社1ヶ月研修(1日間。企業理念、アフターフォローの重要性等)

入社2ヶ月研修(半日。業務遂行上の困難点と確認と、解決方法の立案・シェア)

### 「FP取得人数」

募集人資質およびお客さまへの対応力の向上を目指し、取得を奨励しております。

2級取得者42人、3級取得者12人(2022年11月末現在)

### 「MDRT会員数」

高いレベルでのお客さまサービスの提供と社内の「成長モチベーション」醸成のため、全募集人の共通目標として意識しております。

総人数22人(内、含むCOT3人)。(2022年11月末現在)