

2021年度 お客様本位の業務運営への取組状況

方針1. お客様への提案・説明について

具体的取組

- ① 当社は全従業員がお客様への提案前に「お客様の心配事」を把握することに努め、保険に対する考え方や家族構成を把握し提案するよう週次・月次で実施する報告会で周知徹底を行っています。
- ② 当社は説明不十分による「知らない」「聞いてない」を防止するため、保険契約申込時に当社独自で作成した「意向把握・重要事項の説明確認シート」を使用し各種重要事項に対してお客様が正しくご理解いただいているかを申込手続き前に全件確認しています。実施漏れが発生しないようお客様より署名をいただく仕組みをとっています。

方針2. お客様へのアフターフォローについて

具体的取組

- ① 当社では各種お手続きをスムーズに行うためお客様専用フリーダイヤルを設け、専任部署が一括で受け付ける体制を整えています。またお客様対応記録をシステム管理することで対応・進捗状況を把握できるよう体制整備しています。
- ② 当社ではDM発信、発送先への電話連絡を定期的に行いお客様への保障内容確認および情報提供を行っています。また地域担当者による訪問活動を行いお客様に直接説明する機会を設けています。2021年における月あたり架電件数は約2,000件、訪問件数は約220件となっています。

方針3. お客様を大切にする態勢について

具体的取組

- ① 当社ではすでに契約している保険を解約し新たな内容で保険を契約（乗換契約）する場合、お客様が不利益を被ることが無いよう保険料引去り時期や重複する場合など具体的に説明しています。
- ② 当社では「お客様の声」をいただいた場合、特に重要と考えられる案件についてはケーススタディとして従業員全体へ周知し同様の事例が今後発生しないよう努めています。2021年度ケーススタディは2件でした。また上記ケーススタディ以外で「お客様の声」に基づく全体への注意喚起は12件でした。

方針4. 従業員教育・育成について

具体的取組

- ① 当社では専任の育成担当者を配置し初期教育育成体制を整備しています。また提案スキル維持向上のため週次・月次で情報共有機会を設けています。
- ② 当社ではディスカッション形式の討議を定期的に行い社員1人1人の育成に努めています。

ます。社員が自分自身で考えられるようコーチング方式を採用しています。

定量指標(KPI 指標)実績

※ () 内は 2022 年度定量指標 (KPI 指標) を参考値として掲載

1. 生命保険継続率

13 ヶ月継続率 96.1% (95.2%以上)

25 ヶ月継続率 96.9% (95.3%以上)

2. 自社内研修

研修実施回数 37 回 (40 回以上)

3. ファイナンシャル・プランニング (FP) 技能検定資格保有者率

対生命保険募集人資格保有者 56% (60%以上)