

《2021年度》

「お客さま本位の業務運営方針」に関する具体的取組みに関する成果指標(KPI)について

I. 当社における「お客さま本位の業務運営方針」について

《方針1》	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表
《方針2》	顧客の最善の利益の追求
《方針3》	利益相反の適切な管理
《方針4》	手数料等の明確化
《方針5》	重要な情報の分かりやすい提供
《方針6》	顧客にふさわしいサービスの提供
《方針7》	従業員に対する適切な動機づけの枠組み

II. 具体的取組みに関する成果指標(KPI) について《方針1》

- 当社が策定・公表しました「お客さま本位の業務運営方針」において、2021年度の具体的な取組み内容に関する成果指標(KPI)をまとめましたので開示させていただきます。
また「お客さま本位の業務運営方針」に則り、お客さまの立場に立ったより良い業務運営の実現に向け、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

(1) 当社へ寄せられた「お客さまの声」 《方針2》

★「お客さまの声」集計《年度末:3月末時点》

	苦情	ご要望	感謝の声	合計
2018年度	16件	2件	0件	18件
2019年度	15件	2件	1件	18件
2020年度	23件	0件	1件	24件

【取組み内容】

- お客さまからいただく様々な声は、貴重なご意見・ご指摘であると真摯に受け止め、積極的に企業活動へ活かし業務品質の向上につなげるべき指標と捉えております。
- お客さまからいただく様々な声は、全件集約・分析したうえで、全職員で共有し再発防止に向けた取組みを行い更なる業務品質向上に努めてまいります。

(2) 当社の業務 (※2021年3月末) 《方針3》 《方針4》 《方針6》

拠点数	本社、5事務所
取扱保険会社数	生命保険：14社・損害保険：7社・《少額短期保険：1社(2021年4月28日委託契約予定)》
契約者数(W/T)	個人：42,880人(92.3%)、法人：3,594社(7.7%)
募集人数	75人

【取組み内容】

- 複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することにより、それぞれのお客さまのご意向にお応えできるよう商品ラインナップを充実させております。
- 保険募集にあたって、複数の保険会社の商品を比較推奨販売することにより、お客様のご意向に沿った商品の適切な保険販売を行い最適な商品を提案・ご契約いただけるように努めてまいります。
- お客さまとの取引に伴う利益相反については、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令および当社関係規定等を遵守し、適切に業務を管理・遂行してまいります。

(3) 従業員教育と各種専門資格取得状況 《方針2》 《方針7》

★従業員教育・管理・指導(※2021年度実施予定)

経営管理態勢	《年/6回実施(内訳:内部監査2回、モニタリング4回実施)》【経営理念・社内規定等に則した内部監査、モニタリング実施】
顧客情報管理態勢	《年/2回以上実施》【情報セキュリティ研修】
法令等遵守態勢	《年/4回以上実施》【コンプライアンス研修等ならびに確認テスト】
保険募集管理態勢	《年/6回以上実施》【商品研修等ならびにロープレ研修】

★募集人における各種専門資格取得者目標 (※2022年3月末:目標)

	(2021年3月末)資格取得者人数	(2022年3月末)資格取得者人数【目標】
生保:専門課程	68人	70人
生保:応用課程	22人	24人
損保プランナー(法律・税務)	42人	45人
損保トータルプランナー	3人	3人
AFP・FP資格	25人	27人
電話対応技能検定(もしも検定)4級	36人	40人

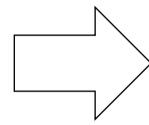
【取組み内容】

- 保険知識、周辺知識等の向上のため、各種資格保有者を増員するため自己啓発を促進し各種資格取得支援を行っています。
- 専門知識を高め、お客様サービスの向上と次世代を担う社員の育成に取り組んでまいります。
- お客さま対応力向上を図るため、「電話対応力・ビジネスマナー」の強化を目的に《電話対応技能検定(もしも検定)4級》資格取得を推進してまいります。

(4) 生命保険契約継続率・タブレット端末利用率 <<方針4>> <<方針5>> <<方針6>>

★生命保険契約継続率(※当社代申会社 実績ベースにて算出)

2020年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	96.1%
25ヶ月目	95.0%	95.8%



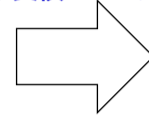
2021年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	—
25ヶ月目	95.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 『生命保険契約が長く継続されているかどうか』という指標(継続率)は、お客さまの意向を正確に把握したうえで適切な情報提供ができていないかの表れであると考えています。
- ▶ 複数の商品の比較推奨により、お客さまの意向に沿った適切な商品・サービスを提供した後も、お客さまにしっかりと寄り添い、お客さまのニーズの変化や外部環境の変化等を踏まえた適切なアフターフォローを続けてまいります。

★タブレット端末利用率(申込み)状況(※当社代申会社 実績ベースにて算出)

2020年度(期間)	目標値	実績(累計)
2020/4/1~2021/3/31	80.0%	53.6%



2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	80.0%	—

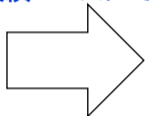
【取組み内容】

- ▶ 保険会社のWebサイトを連携することで、お客さまのご相談からお申込みまで全てを「タブレット端末」にて完結します。「タブレット端末」導入によりお客さまの書類記入負担の軽減(ペーパーレス化)と、お手続き時間の改善が図られ、システムチェックによりお申込み上の不備がなくなり、Webサイトを通じての手続きを行い、契約成立までの期間が短縮されます。
- ▶ タブレット端末は、お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために、お客さまに重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するツールでもあります。

(5) 損害保険契約の早期更改率・携帯電話番号入力率 <<方針2>> <<方針5>> <<方針6>>

★自動車保険 28 日前 早期更改率(※当社代申会社 実績ベースにて算出)

2020年度(期間)	目標値	実績(累計)
2020/4/1~2021/3/31	80.0%	84.2%



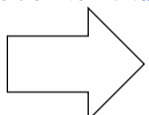
2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	80.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 昨今コロナ禍の中、募集人もしくは保険契約者が新型コロナウイルスに感染した場合、即時の募集対応が困難になることを想定し、いち早く募集手続きを完了できるように対応していきます
- ▶ 早期継続手続きを行うことにより、お客さまに安心感を切れ目なくご提供するため、満期日前日までに保険証券をお届けできるように取組みます。2021年度につきましても昨年に引き続き、累計実績で目標値80%超を維持できるように目指していきます。

★携帯電話番号入力率推進状況(損害保険)(※当社代申会社 実績ベースにて算出)

2020年度(期間)	目標値	実績(累計)
2020/4/1~2021/3/31	—	新たな取組み



2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	85.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 固定電話だけでなく、お客様の携帯電話番号を把握し必要な際に速やかに連絡が取れる態勢とすることで、災害時など有事の際、円滑なお客さま対応ができることとお客さまが望まれる質の高いサービスを迅速かつ適切に提供できると考えています。
- ▶ 従来から保険部の独自取組として取り組んで来ましたが、2021年度は新たに会社のKPIとして取組むこととします。取組の優先順位が上がることにより、目標達成に向けた当社社員の意識も高まり、「携帯電話番号入力率」向上が確実に図れると考えております。

III. これからの取組みについて

当社では本方針に基づき具体的な取組みを積極的に推進し、その途中経過についても総括してまいります。今後も業務品質の向上に日々努力してまいりますので変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

<お問合せ窓口>

〒760-0047 香川県高松市塩屋町8番地1 セントラル第2ビル3F
四国興業株式会社 総務部 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350