

《2022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5》	重要な情報の分かりやすい提供
《方針2》	顧客の最善の利益の追求	《方針6》	顧客にふさわしいサービスの提供
《方針3》	利益相反の適切な管理	《方針7》	従業員に対する適切な動機づけの枠組み
《方針4》	手数料等の明確化		

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、2022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) 「お客さまの声」集計 《方針2》

★当社へ寄せられた「お客さまの声」《年度末:3月末時点》

	苦情	ご要望	感謝の声	合計
2020年度	23件	0件	1件	24件
2021年度	8件	3件	1件	12件

【取組み内容】

- 2021年度の苦情・ご要望件数は、事務処理に関する苦情が減少した結果、前年度より大幅に減少しました。しかし、高齢のお客さまへの親身な対応に欠けていたことや、他のお客さまのケースでは保険募集の際のご説明が十分でなかったことなどから依然苦情・ご要望が発生しています。
- 当社では、高齢者対応ルールを見直し一層丁寧な対応を心がけることとしたほか、お客さまの声を幅広く収集し、全件集約・分析した上で、全職員で共有し、引続き業務の品質改善および苦情の再発防止を図ってまいります。
- また、保険会社へ寄せられた「お客さまアンケート」の好事例についても共有し、業務意識の向上に努めてまいります。

(2) 当社の業務 (※2022年3月末) 《方針3》《方針4》《方針6》

拠点数	本社、4事務所(丸亀・東讃・高知・岡山)
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
契約者数(W/T)	個人：44,219人(対前年3月末+544人)、法人：3,960社(対前年3月末+197社)
募集人数	73人

【取組み内容】

- 当社は、本社および4事務所の体制で保険代理店事業を展開し、複数の保険会社の保険募集代理店を行うことにより、お客さまのご意向にお応えできるような商品ラインナップを充実させ、お客さまにふさわしいサービスを提供してまいります。
- 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保険商品の適切な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(※2022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/4回以上実施》【ロールプレイング研修】

★募集人における各種専門資格取得者目標 (※2023年3月末:目標)

	(2022年3月末)資格取得者人数	(2023年3月末)資格取得者人数【目標】
生保:専門課程	66人	70人
生保:応用課程	21人	23人
外貨建て保険募集人資格	19人	21人
損保プランナー(法律・税務)	40人	45人
損保トータルプランナー	3人	4人
AFP・FP資格	25人	27人
電話対応技能検定(もしもし検定)4級	48人	50人

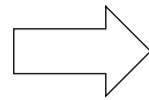
【取組み内容】

- 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。
- 2022年4月より、外貨建て保険を販売する際「募集人資格」が必要であるため資格取得に取り組んでまいります。
- 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(もしもし検定)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 (M&A除く)>>

2021年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	94.6%
25ヶ月目	95.0%	98.0%



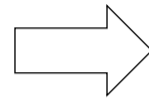
2022年度末	目標値	継続率
13ヶ月目	96.0%	—
25ヶ月目	95.0%	—

【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>>

2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	80.0%	66.1%



2022年度(期間)	目標値	実績(累計)
2022/4/1~2023/3/31	80.0%	—

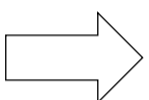
【取組み内容】

- ▶ 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ご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・新モデル手続き率 <<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>>

2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	80.0%	88.5%



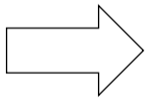
2022年度(期間)	目標値	実績(累計)
2022/4/1~2023/3/31	80.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 保険契約者や当社の募集人が万一新型コロナウイルスに感染した場合、募集手続きが困難になることを想定し、常に早め早めの対応をスタートさせて、募集手続き完了が満期日の28日前にできるようにしていきます
- ▶ 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。2022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。

★新モデル手続き率(損害保険)<<※当社代申会社 実績ベースにて算出>>

2021年度(期間)	目標値	実績(累計)
2021/4/1~2022/3/31	-	新規取組項目



2022年度(期間)	目標値	実績(累計)
2022/4/1~2023/3/31	70.0%	—

【取組み内容】

- ▶ 新たな生活様式の中で、対面に限らずお客さまのご意向に沿った手続き方法を選択いただくために、専用のソフト・アプリ等を活用した保険手続きへの取組みを行います。
- ▶ ペーパーレスになることで、個人情報漏えいリスクの低減や紙とインク等の環境資源や経費の削減に繋がります。
- ▶ 募集品質の均一化や不備レスとなることでの契約手続きの早期完結化になり、引いてはお客さま満足度向上に繋がると考えます。

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 TEL087-821-0345 FAX087-823-2350