

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況について（KPI）

（2024 年 6 月 1 日～2025 年 5 月 31 日）

当社は、社内の目標を達成するための業績評価の指標を策定します。達成状況を定点観測することで目標達成に向けた行動を把握し、社内全員で日々研鑽し、以下の指標に取り組んでまいります。

指標 1. お客さまの最善の利益の追求

○お客さまのニーズに基づく商品・サービスの提供

- ・ 当社独自の意向把握シートを用いて、当初の意向把握から最終の意向把握・確認を丁寧に行い、最適な提案に努めております。

○お客さまの声を経営に活かす仕組み

- ・ お客さまからのお問い合わせ 月 123 件以上（目安）
- ・ お客さまの声 12 件
- ・ お客様アンケート 58 件

お客さまの声について、毎日の朝礼において報告して全社員で共有・分析し、業務改善に努めております。

【お客さまの声（事例）】

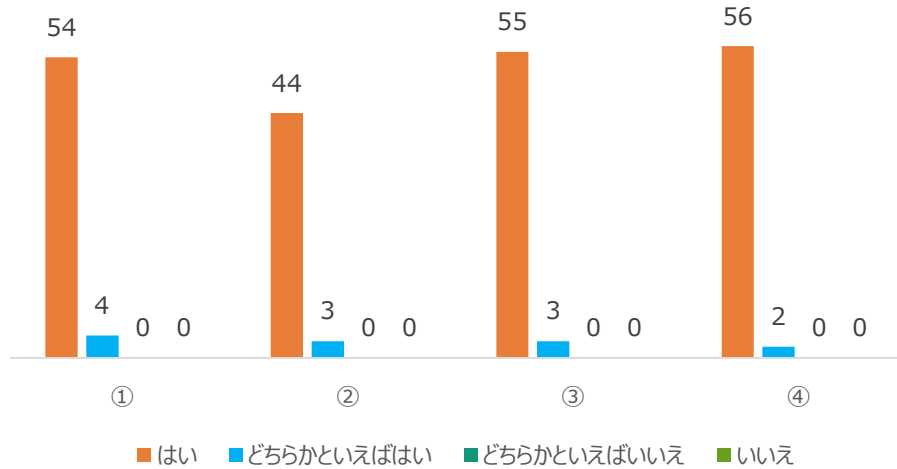
1. 補償（5/1 始期）が始まっているのに、加入者証が 6 月下旬に郵送されるのは遅い
2. 補償開始までの 1 ヶ月間の補償が欲しい（保険始期 4/1 がいい）
3. 口座振替ができなかったため、保険会社から払込票が届いた。その払込票で手続き完了したのに保険会社から再度未入金ハガキが届いたことに対する不信感
4. 兄弟割引があるとありがたい
5. パンフレットが見にくく、掛金の表記が年払・月払どちらなのか分かりにくい。
6. 加入者証の裏面の保険金額の表とパンフレットのプラン表がリンクしてなくて比較しにくいので、改善してほしい。

【お客様アンケート】

アンケート項目

- ① 問い合わせ担当者は、お客さまのご質問・ご用件をもれなく聞いていましたか。
- ② 問い合わせ担当者は、お客さまの意図に合った回答をしていましたか。
- ③ 話す速さや話し方は、適切で聞き取りやすかったですか。
- ④ あいまいな表現や専門用語がなく、分かりやすい説明をしていましたか。

お客様アンケート結果（2024年6月～2025年5月）



【お客様アンケートからのご意見・ご要望】

1. 掛金が初めて加入した頃より、毎年かなり上がり、他の保険にすることにしました。
2. 担当の方がとても親切な方でした。電話対応もですが、契約変更依頼書にも解りやすく付箋を貼っていただいたり、細やかなお気遣い嬉しかったです。
3. 担当した方は、加入者証再発行手続き方法の他に質問した補償内容について分かりやすく詳しく教えてくれました。とても気持ちの良い対応で感謝しています。
4. 扶養者の方に疾病に対する育英費用補償があればありがたいです。

指標 2. 利益相反の適切な管理

○お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

- ・ ご意向に沿った最適な保険商品をお客さまにご選択いただけるよう、保険募集に関する基本ルールをテーマに研修を実施し、適切な推奨販売の取組みをしています。

指標 3. 手数料等の明確化

お客さま負担となる費用は発生しておりません。

指標 4. 重要な情報の分かりやすい提供

○安全を企画した商品・サービスの提供

- ・ 毎日朝礼を実施
- ・ 社内の情報共有会議 月 1 回以上

社内での相互点検・共有を通じて、重要な情報の確認を徹底し、適切な情報提供しております。

○保険募集における適切な情報提供

推奨保険会社の保険契約継続率

- ・ 生命保険継続率 25ヶ月目継続率 98.0% ・ 37ヶ月目継続率 80.0%
- ・ 損害保険継続率 2024年度 97.6%

日頃のコンタクトを欠かさず、万が一のときにも安心していただける対応をすることで寄り添った保険サービスをしております。

指標 5. お客様にふさわしいサービスの提供

○安全を企画した商品・サービスの提供

- ・ お問い合わせいただいた内容を記録し、その中からお客様の声を社内ミーティングにて共有しております。お褒めのお言葉は、さらに向上できるように努め、ご不満の背景や原因に対しては分析を行い、再発防止に努めております。
- ・ お客様からのご不満の表明となる前の日常業務の中で、「ひやっ」としたり「はっ」とした事があれば、「ヒヤリハット」として朝礼で共有し、苦情の未然防止に努めております。
- ・ お客様へご提案する際には、お客様の要望や状況を把握した上で商品を選定し、ご意向に沿わない特定の保険会社および商品を販売は行っておりません。また、当社と密接な資本関係等を有する取引もございません。
- ・ 複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行っておりません。また、保険商品および金融商品の組成にも携わっておりません。

○ご高齢のお客様・障がいのあるお客様への配慮

- ・ 社内コンプライアンス研修において、ご高齢のお客様への保険の販売時の対応および障がいをお持ちのお客様への対応について取り上げ、全社員に取組みの理解の促進を図りました。

指標 6. 社員に対する適切な動機づけの仕組み等

○保険募集人への教育等

- ・ 社内コンプライアンス研修 月 1 回以上

○お客様本位の業務運営の浸透

- ・ 外部委託先のコンプライアンス監査 年 1 回
- ・ 代理店チェック表による自己点検 年 1 回
- ・ 保険募集人チェック表による自己点検 年 3 回

上記の研修・監査・自己点検等により、社員に対する適切な動機づけを行い、より高い品質のサービスをお客様に提供することを目指しております。

※KPIとは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

指標＜金融庁の原則のうち、非該当となる原則＞

補充原則 1 ～ 5 当社の取引形態上、非該当となるため

2025 年（令和 7 年）6 月 1 日

株式会社 日正社

代表取締役 小玉 和弘