

# 「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）

（2023年6月1日～2024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 72 件以上（目安）
- ・ お客さまの声 5 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

## 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 87% ・ 37ヶ月目継続率 91%
- ・ 損害保険継続率 2023年度 96%以上

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枠組み等

#### ○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さま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。

2024年（令和6年）6月1日

株式会社 日正社

代表取締役 小玉 和弘