

## 【お客様本位の業務運営に関する基本方針】

### 2021年度(2021年4月～2022年3月)取組状況について

常盤商事株式会社(以下、当社)は、“「常に盤石な体制のもと」地域の発展に貢献するために、お客様の信頼を得、従業員一人一人に働きやすく魅力ある職場を提供し、永続的に成長することで、地域で一番「頼りにされる企業」を目指します。”という「経営理念」を掲げています。

当社は、上記「経営理念」に基づき、お客様に安心・安全をお届けし、お客様の「いざ」をお守りするために、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、公表し、実践しております。

今般、本方針に基づく2021年度の取組み状況や定着度合いを確認する指標についてご報告するとともに、今後も「経営理念」と「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の実現へ向けて、日々の業務へ真摯に取り組んで参ります。

### 具体的な取組み 《KPI項目》

#### ①「お客様の声」受付件数

お客様から頂いたご不満、ご要望、ご意見等に真摯に耳を傾け、毎月の検討会で内容確認・原因分析と改善策を協議し、社内で共有し業務品質改善に取り組んでいます。

項目	2021年度
苦情	4件
不満・要望	34件
保険募集ルール	20件
相談・問い合わせ	3件
感謝(お褒め)	42件
合計	103件

\* 保険募集ルールの項目には、保険募集に関する基本ルール(意向把握、意向確認、情報提供、非対面募集等)と顧客情報管理に関するもので、情報共有・注意喚起が必要と判断される事案を分類しています。

\* 苦情については、「ニュース」を社内に発信し、改善策に取り組み再発防止を図っています。

## ②「ご意向お伺いシート」「比較説明・推奨販売記録」起票件数

保険商品のご提案にあたっては、お客様のご意向を的確に把握し、お客様のご意向に沿ったご提案を行っています。

その取組み状況については、監査部による「ご意向お伺いシート」「比較説明・推奨販売記録」の全件確認を実施し、実効性の確保に努めています。

「ご意向お伺いシート」「比較説明・推奨販売記録」の実績		2021 年度
生命保険	「ご意向お伺いシート」起票件数	909 件
	「比較説明・推奨販売記録」起票件数	909 件
損害保険	「比較説明・推奨販売記録」起票件数	861 件

## ③商品・コンプライアンス研修実施回数

お客様のご意向に沿った適切な保険商品・サービスの提案を行うよう、定期的に商品に関する研修を実施し、保険商品・サービスの特性や重要な情報に関する理解を深め、募集品質の向上に努めています。

研修の種別		2021 年度
商品研修	生命保険	16 回
	損害保険	22 回
コンプライアンス研修		12 回

## ④お客様数

お客様のご意向に沿った適切な保険商品・サービスの提案と情報提供・アドバイス等アフターフォローの実践で、お客様の信頼を得るよう努めています。

お客様数	2021 年度
法人取引先	1,714 先
個人取引先	15,008 先
合 計	16,722 先

\* お客様数は、2021 年度末(2022 年 3 月末)の実績です。

## ⑤早期更新率(28日前早期更新率)

過去に、更新案内が遅いという「お客様の声」がありましたので、損害保険の早期案内・早期更新に努めています。

	2021年度(2021年4月～2022年3月)
損害保険早期更新率	59.2%

\* 早期更新率(28日前早期更新率)とは、損害保険の満期を迎えられたご契約に対して、お客様との継続手続きが満期日の約1ヶ月前(28日前)までに完了したご契約の件数割合をいいます。

以上