

【お客様本位の業務運営に関する基本方針】

2023年度(2023年4月～2024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2022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。

苦情については、「ニュース」を社内に発信し、事案共有・要因分析・改善策検討を行い再発防止に努めています。

不満・要望等の項目については、PDCA サイクルによる改善取組みを行い、感謝(お褒め)等についても、情報共有し、業務品質の向上へ向けた取組みを行っています。

項目	2023年度(対前年度比)
苦情	3件(▲3件)
不満・要望	19件(▲17件)
保険募集ルール	5件(▲8件)
相談・問い合わせ	8件(▲10件)
感謝(お褒め)	45件(+25件)
合計	80件(▲13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。

②「ご意向お伺いシート」「比較説明・推奨販売記録」起票件数

保険商品のご案内にあたっては、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」の確認を実施し、実効性の確保に努めています。

お客様へ保険商品のご提案にあたり、情報提供・意向把握・意向確認・比較推奨販売等の募集プロセスが適切に実施されているか記載内容確認を行い、不十分なケースにおいては、改善指導を実施しています。

「ご意向お伺いシート」「比較説明・推奨販売記録」		2023 年度(対前年度比)
生命保険	「ご意向お伺いシート」起票件数	840 件(+68 件)
	「比較説明・推奨販売記録」起票件数	840 件(+68 件)
損害保険	「比較説明・推奨販売記録」起票件数	920 件(+61 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、定期的に保険商品・サービス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知識・理解を深め、募集品質の向上と均質化に努めています。

また、保険業法・個人情報保護法等の各種法令等遵守する為に、コンプライアンス研修を継続的に実施しています。

研修の種別		2023 年度(対前年度比)
商品研修	生命保険	33 回(+ 7 回)
	損害保険	21 回(▲ 6 回)
コンプライアンス研修		16 回(+ 3 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に努めています。

お客様数	2023 年度(対前年度比)
法人取引先	2,041 先(+138 先)
個人取引先	14,646 先(▲168 先)
合計	16,687 先(▲ 30 先)

* お客様数は、2023 年度 (2024 年 3 月末)の実績です。

⑤早期更新率(28日前早期更新率)

保険の満期を迎えるお客様に対しては、保険内容確認・見直し等について十分にご検討頂けるよう早期の案内に努めています。

	2023年度(対前年度比)
損害保険早期更新率	81.8%(▲0.6p)

* 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。

⑥対象商品契約件数

お客様が負担する手数料その他費用が発生する保険商品・サービスについては、現在取扱いを行っておりません。尚、今後の取扱いについてはお客様のご要望等勘案し検討して参ります。

	2023年度
対象商品契約件数	該当ございません

* 対象商品とは、ご契約頂くことで手数料その他費用がお客様のご負担として発生する保険商品・サービスをいいます。

以上