

## 「お客さま本位の業務運営に関する原則」 についての取組状況

2021年7月1日



## 1.取扱保険会社数

社会環境の変化によりお客さまからは様々なニーズが求められます。多様化するニーズにお応えできるよう常に豊富な保険会社を取り揃えお客さまのご要望に対応できるようにいたします。

生命保険 23社 損害保険 9社 少額短期保険 1社

## 2.年間相談件数

お客さまに寄り添って合理的な商品を提案しているか、お客さまに満足いただけるサービスを提供しているかを検証する指標（分母）とします。

年間相談件数	2019年度	2020年度
	3,051件 (内既契約者 940件)	3,575件 (内既契約者 1,181件)

## 3.ご契約者数およびお預かりしているご契約件数

生涯お付き合いをしていただけるお客さまの数やお預かりしているご契約の件数が着実に増加していくことがお客さまの評価の表れだと考えております。また、ご契約のある限り、いつまでも万全のサポートをさせていただきます。

	2019年度	2020年度
ご契約者数	1,633名	1,966名
ご契約件数	4,103件	4,553件
保有契約者数	16,571名	18,537名
保有契約件数	29,838件	34,536件

## 4.3+①実施率

お申込後、保険証券が届けられお客さまに再来店して頂き保障内容の再確認をして頂きます。そして安心の輪をご説明することにより保障の洩れが無い再確認して頂きますので実施率が増えればお客さまの万が一に備えることができます。

3+①実施率	2019年度	2020年度
	78.2%	82.6%

## 5.お客様の声件数

お客様の褒め言葉や苦情、ご要望、ご意見などは今後の業務品質の向上、お客様の満足度向上のための指標とします。

	2019年度	2020年度
お客様の褒め言葉	60件	166件
ご要望・ご相談	3件	3件
ご不満・アドバイス	36件	35件

## 6.次アポ率 成約率

お客様に合理的な保障（補償）の提案が来ているか、接客が来ているかを検証する指標とします。

	2019年度	2020年度
次アポ率	67.2%	70.6%
成約率	55.2%	57.8%

## 7.社員の人材育成と資格取得の取り組み

お客様に寄り添った相談会を実践できる力を養成し、お客様から選ばれるためには専門的な知識やスキルを身に付けることが基本です。募集に関する研修（スキルアップ研修・コンプライアンス研修・接客マナー研修等）の実施や資格取得に積極的に取り組んでおります。

2021年7月1日現在の資格取得率

専門課程資格	変額保険販売資格	応用課程資格	生保大学課程資格	FP資格
100% (29名)	100% (29名)	100% (29名)	72% (21名)	41% (12名)

(入社1年以上の営業社員の資格取得状況)