

「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

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 25社 損害保険 10社 少額短期保険 1社

2. 年間相談会件数

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。

| | 2021年度 | 2022年度 |
|-------|-------------------------|------------------------|
| 相談会件数 | 3067件 (内既契約者 1,152件) | 3239件 (内既契約者 1301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。

| | 2021年度 | 2022年度 |
|--------|---------|--------|
| ご契約者数 | 2,114名 | 2289件 |
| ご契約件数 | 4,610件 | 5234件 |
| 保有契約者数 | 19,660名 | 21008名 |
| 保有契約件数 | 36,621件 | 39818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かが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。

| | 2021年度 | 2022年度 |
|--------|--------|--------|
| 3+①実施率 | 86.4% | 83.2% |

5. お客さまの声件数

お褒めの言葉や苦情・ご要望・ご意見などは今後の業務品質の向上、お客さまの満足度向上のための指標とします。

| | 2021年度 | 2022年度 |
|-----------|--------|--------|
| お褒めの言葉 | 122件 | 67件 |
| ご要望・ご相談 | 1件 | 0件 |
| ご不満・アドバイス | 69件 | 62件 |

6. 次アポ率 成約率

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

| | 2021年度 | 2022年度 |
|------|--------|--------|
| 次アポ率 | 76.0% | 67.4% |
| 成約率 | 58.2% | 57.8% |

7. 社員の人材育成と資格取得の取り組み

お客さまに寄り添った相談会を実践できる力を養成し、お客さま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。

| 専門課程資格 | 変額保険販売資格 | 外貨建保険販売資格 | 応用課程資格 | 生保大学課程資格 | FP資格 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| 100% (32名) | 100% (32名) | 100% (32名) | 100% (32名) | 72% (23名) | 81% (26名) |

2023年9月1日現在の資格取得率
(入社1年以上の営業社員の資格取得状況)