

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況について (2021年度)

福島商事株式会社は、2020年4月1日に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、業務品質向上に向けた取組に努めております。

また、当社では、本方針に関する具体的な取組状況を客観的に評価するための重要業績評価指標を以下のとおり定め、その取組状況について定期的に公表することとしております。

今般、本方針にかかる2021年度の取組状況を公表いたします。当社は今後とも本方針に基づいた業務運営の推進に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営方針＜基本方針＞

方針1.【信頼】 お客さま・社会から信頼される組織・ひと

保険は身近で大切なものです。当社は、皆さまの身近なパートナーとして数多くの保険の中からお客さまに最もふさわしい・お客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

方針2.【お客さま第一】 お客さまを最優先する組織・ひと

- (1) お客さまのご意向を最優先とし、的確にニーズを把握し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。また、お客さまの実情に添って、比較可能な商品を選別し、適切な保険商品・プランをご提案、ご説明します。
- (2) ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、より親切・丁寧に対応してまいります。

方針3.【挑戦】常に前向きで挑戦意欲にあふれる組織・ひと

- (1) お客さまの声やお問合わせ、ご要望等を真摯に受け止め、いつもお客さまに寄り添いながら、当社の業務品質の向上に取り組めます。
- (2) お客さまにご満足いただける良質なサービスを提供できるよう、常に前向きでチャレンジ精神に富んだ組織を構築するために、社員教育に積極的に取り組むとともに、業務運営態勢の整備に努めてまいります。

2021年度の各指標の具体的な取組状況

<当社の重要業績評価指標>

指標1：「損保更改率」

「損保更改率」の指標を活用し、お客さまからの信頼を図っていきます。

指標2：「生保早期消滅・失効件数」

「生保早期消滅・失効件数」の指標を活用し、お客さまへの最良かつ適切なサービスの提供を図っていきます。

指標3：「お客さまの声」アンケート

「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づき業務改善および苦情の再発防止を図っていきます。

指標4：「コンプライアンス研修」

社内においてコンプライアンスをテーマとした研修を毎月実施し、サービスの品質向上に活かしていきます。

評価指標1. 「損保更改率」の取組状況

<指標内容>

お客さまに最もふさわしい・お客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めています。

ご契約の満期後の更改率は、当社の提供する保険商品・サービスに対するお客さまの評価と考えています。

<取組状況>

当社では、お客さまに対するご契約の満期のご案内、更改手続きを適切に実施することにより高い更改率を維持しています。

	火災保険	自動車保険
2021年度	89.5%	96.1%

※. 当社では、「お客さまサービスセンター」での「損保（火災保険、自動車保険）更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）を指標としております。

評価指標2. 「生保早期消滅・失効件数」の取組状況

<指標内容>

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期（ご契約後24カ月以内）の契約の消滅（解約）・失効を防止しています。

<取組状況>

「生保早期消滅・失効契約」件数は以下のとおりとなっています。その取引内容についても全件確認をしておりますが、不適切な募集対応等はございませんでした。

24カ月以内早期消滅・失効件数	12件
-----------------	-----

評価指標3. 「お客様の声」アンケートの取組状況

<指標内容>

生命保険の新規契約、および損害保険の新規契約・継続更新時にお客さまにアンケートをご依頼し、お客様の声を幅広く収集します。その内容に基づき、業務改善および苦情の再発防止を図っていきます。

<取組状況>

- ・2021年度「お客様の声」アンケートの受付状況

損害保険	88件
生命保険	13件
合計	101件

- ・アンケートの結果内訳（お客さま満足度）

各項目ともに、お客さまがご満足されているとのご評価をいただきました。

アンケート項目		満足度の基準	比率
損保のみ	満期継続案内の時期	丁度よい	93.2%
損保のみ	補償内容・保険料の説明	分かりやすい／まあ分かりやすい	90.4%
生損保共通	重要事項の説明	分かりやすい／まあ分かりやすい	91.1%
生損保共通	お客さま要望を踏まえた提案	提案があり加入した ／提案があったが加入しなかった	93.1%
生損保共通	お客さま満足度	大変満足／満足	92.1%
生損保共通	当社推奨度	紹介したい ／どちらかと言えば紹介したい	94.1%

4. 「コンプライアンス研修」の取組状況

<指標内容>

当社では、部所毎に毎月コンプライアンスをテーマとした研修（保険募集ルール、取扱保険会社の商品内容等）を実施し、サービスの品質向上に活かしています。

<取組状況>

「コンプライアンス研修」の実施件数は以下のとおりとなっています。募集人全員が毎月の研修に参加することによりスキルアップを図り、サービス品質向上に活かしていきます。

2021年度 社内コンプライアンス研修実施回数	12回（毎月1回）
-------------------------	-----------

以上