

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」

## に基づく取り組み結果について (KPI)

### 方針1. お客様のニーズに合わせた保険商品の提案

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。(月2回)  
2023年度 架電対象者件数 1,302件 通話件数 503件
- 生命保険のお客様へ見直しのご案内を発送しました。  
がん保険 DM 3~5月 399名へ発送  
医療保険 DM 10~11月 289名へ発送

### 方針2. 保険契約ご継続中における充実したサポート

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。(月2回)  
2023年度 架電対象者件数 1,302件 通話件数 503件
- 給付請求対応および各変更手続きを迅速に対応しました。  
2023年度 生命保険 給付請求 66件 名義変更 16件 住所変更 48件  
2023年度 損害保険 事故受付 17件 名義変更 8件 住所変更 3件  
内容変更 34件 車両入替 20件

### 方針3. お客様への分かりやすい情報提供

- 生命保険→新商品が発売される都度「ご契約いただくまえに(契約概要・注意喚起情報・その他注意事項)」の冊子の内容を従業員で共有しました。
- 損害保険→商品内容の改定の都度「重要事項等説明書」の内容を再確認し、契約概要・重要事項・注意喚起情報について従業員で共有しました。
- 新商品発売の都度、各保険会社のチラシ・パンフレットを従業員で共有し、お客様に保険内容を分かりやすく説明しました。
- 自動車保険のお客様へ事故の際の連絡先資料を作成し満期更改時に封入しました。
- ペット保険商品をウェブサイトを追加し、お見積りご依頼フォームを新設しました。

### 方針4. お客様利益の保護

- 生命保険ご契約者様への保全活動による架電業務を実施しました。(月2回)  
2023年度 架電対象者件数 1,302件 通話件数 503件
- 旧医療保険、旧がん保険への特約中途付加および追加契約により、負担にならない保険料で充実した保障を提供しました。  
2023年度 がん保険中途付加 17件 医療保険追加契約 5件
- 法人会「福利厚生制度」を活用し、お客様に割安な保険料への変更をご提案しました。  
変更いただいた企業 2社

#### 方針5. 従業員の育成・教育

- 各保険会社にて最低月 1 回 WEB による研修実施しました。
- 新商品発売時に WEB による研修実施を実施しました。
- 生命保険少額短期保険資格を 2 名取得しました。
- 保険会社の継続教育制度を活用し、従業員への教育を実施しました。(年 1 回)

#### 方針6. コンプライアンスの徹底

- 保険会社の継続教育制度を活用し、従業員への教育を実施しました。(年 1 回)
- 生命保険、損害保険各保険会社から提供されるコンプライアンスニュースを活用し、従業員へ共有しました。  
生命保険 年 10 回実施  
損害保険会社 月に 1～2 回実施
- 生命保険、損害保険各保険会社から提供される e ラーニングによる研修および確認テストを実施しました。  
生命保険 2023 年度 研修 5 回 セミナー 1 回 テスト 3 回  
損害保険 2023 年度 テキスト研修 4 回 テスト 1 回