

2022 年度「お客さま本位の業務運営の方針」に係る評価指標のご報告

1. 経営理念の周知・コンプライアンス研修の実施

適切な保険募集を通じて、お客さまからの信頼を確保するため、月1～2回の全体ミーティング時にコンプライアンス研修を行いました。

2. 損害保険継続率・生命保険継続率

損害保険(自動車保険)

2022年4月～2023年3月	継続率
日新火災	94.9%
東京海上日動	97.1%
損害保険ジャパン	96.9%

生命保険

2022年4月～2023年3月	契約後	継続率
東京海上日動あんしん生命	24ヶ月	96.5%
	60ヶ月	91.4%
オリックス生命	25ヶ月	100.0%
	37ヶ月	92.7%

3. お客さまの声

年間で181件(内苦情31件)のお客さまの声をいただきました。また、さらに多くのお客さまからの声をいただくため、QRコード等から回答できる「お客さまアンケート」を作成し令和5年8月より配布を開始いたしました。アンケートの回答件数は68件となっております。

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望等に基づき、さまざまな業務改善に取り組みいたしました。2022年度に実現した取り組みをご紹介します。

改善事例1

「担当者に連絡がつかない場合の連絡先がわからない」の声に対し、事故の際の連絡先が記入されたカードを更新の際毎回お渡りする事としました。

改善事例2

コンプライアンスを遵守するため、毎日お客さまの声と対応履歴をチェックし、社員全員で共有した方が良くと思われる事案については、「イエローカード 案件共有シート」を使用し再発防止に努めました。