

## 「お客様本位の業務運営方針」に関する取り組み状況のご報告

弊社では、2020年3月に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、お客様本位の業務運営に取り組んでまいりました。その取り組み状況をより客観的に評価するため2023年4月より「お客様の声への対応状況」、「社内外研修開催状況」、「損害保険継続率」、「損害保険早期更改率」を指標(KPI)として設定し、2023年度分より取り組み状況を下記の通り、公表してまいります。

弊社は引き続き、よりお客様本位の業務運営の継続実施ができますよう、努力してまいりますので、引き続きご支援、ご鞭撻のほどよろしく申し上げます。

### 記

#### 1. お客様の声への対応状況

お客様の声	要望	お褒め・感謝	規程違反	苦情	相談	問合せ	合計
受付件数(件)	7	11	5	4	11	3	41
対応件数(件)	7	11	5	4	11	3	41
対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
取締役会報告件数(件)	7	11	5	4	11	3	41
報告率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

※「問合せ」「相談」については、対応内容等が業務品質向上に資し、社内共有が必要と認められる事例を計上

※お客様の声に対する対応結果については、全件を半期に1回取締役会に報告

#### 2. 社内外研修開催状況

商品・事務・コンプラ研修	2023年度計画	2023年度結果	達成率
社内研修(コンプラ他)	12回(月1回以上)	17回	142%
社外研修(WEB等)	12回(月1回以上)	27回	225%

※社内研修はコンプラ研修12回、事故受け研修3回、がん保険ロープレ1回、生保継続教育1回

※社外研修はWebによる商品・事務研修26回、若手社員の外部がん保険研修参加1回

※2024年度の研修実施計画は、2023年度と同様とします。

#### 3. 損害保険継続率(お客様のニーズに合った商品の提案状況)

	2023年度計画	2023年度結果	達成率
自動車・短期火災・その他継続率	90%	93.9%	104.3%
長期火災保険継続率(2年以上)	70%	68.0%	97.1%
合計	86%	88.7%	103.1%

※保険料の上昇に伴い長期火災保険(2年以上)とその他損害保険(一般)の継続率を分けて計画を策定

※2024年度の継続率計画は一般で95%、長期で70%、合計継続率90%とします。

#### 4. 損害保険早期更改率(お客様に十分な比較・検討する時間の提供)

	2023年度計画	2023年度結果	達成率
早期更改率	80%	76.2%	95.3%

※早期更改率は損害保険ジャパン(株)の自動車保険28日前早期更改率の数値です。

※2024年度早期更改率計画は2023年度計画未達成のため2023年度計画と同様とします。

以上