

『お客さま本位の業務運営に関する基本方針』の取組み状況の数値化（KPI）について

常陽トータルサービス株式会社（以下「当社」といいます）は、「保険をはじめとした幅広いサービスの提供を通じ、地域社会に貢献し、お客さまに『安心』と『信頼』をお届けします」という経営理念のもと、地域社会における企業経営の安定、家庭生活の安心に貢献できるよう、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を2024年4月に改定しました。

上記改定に合わせて、今般本方針の取組み状況や定着度合いを確認する指標（KPI）を以下のとおり公表します。

【方針Ⅰ】

お客さまの最善の利益の追求

- 常にお客さま本位で考え、行動し、お客さまに『安心』と『信頼』をお届けします
- お客さまの声を真摯に受け止め、業務品質の向上に取り組みます

指標1 『お客さまアンケート』の結果

・お客さま本位で考え安心と信頼をお届けした結果がお客さま満足度につながると捉え、保険会社※が実施している『お客さまアンケート』の結果のうち以下の項目を指標とします。

- ① 総合満足度
- ② 以下の各項目の平均点
 - ご要望・家族構成・趣味、保険加入状況などを踏まえたご提案
 - 補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明
 - 万一の事故や、契約内容を変更する際の連絡先の案内方法
 - 担当者が不在の際の対応
 - 契約更新の案内到着後の、代理店からのご連絡のタイミング
 - お客さまに役立つ情報の提供

※最も取引契約件数が多い損害保険ジャパン社の『お客さまアンケート』の集計結果を使用します。

指標2 お客さまの声の受付件数

・苦情・ご要望・お問い合わせなどのお客さまの声を広く受け付けることで当社の品質向上につながると捉え、当社が受け付けたお客さまの声の件数を指標とします。

- ① お客さまの声の受付件数
- ② 苦情の分類

【方針Ⅱ】

お客さまにとってふさわしい商品・サービスの提供

- お客さまのご意向・ニーズを的確に把握し、適切な商品・サービスをご提案します

指標1 生損保継続率

・お客さまのご意向に沿った商品・プランを提案した結果契約の締結に至ったものと捉え、生損保継続率※を指標とします。

- ① 損保継続率
- ② 生保25月目総合継続率

※生保代申会社である日本生命社の指標を使用します。

指標 2 商品等研修実施回数

・お客さまのご意向に沿った提案ができる様、保険商品等の研修を実施しています。年間で実施された商品等研修回数を指標とします。

- ① 商品等研修実施記録件数

指標 3 早期更改率

・満期を迎えるお客さまに対する早期のご案内・プランニングの実施状況を検証するため、早期更改率を指標とします。

- ① 損保早期更改率（満期 28 日以上前に契約手続きが完了している割合）

【方針Ⅲ】

お客さまとの利益相反の適切な管理

○お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

指標 1 募集記録のモニタリング件数

・お客さまの意向把握、比較推奨販売に関する規則に則った適切な対応やその他適切な募集プロセスを検証します。

- ① <損保>損保募集記録・更新募集記録のモニタリング件数
- ② <生保>生保募集記録（個人・法人）のモニタリング件数

【方針Ⅳ】

Ⅳ. 重要な情報のわかりやすい提供

- お客さまに最適な商品・サービスを選択していただけるよう、わかりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明を行います
- 特に配慮が必要なお客さまについては、商品の説明に誤解が生じないように、お客さまに応じて分かりやすく丁寧に説明します

指標 1 お客さま対応履歴のモニタリング件数

・お客さまへの適切な募集活動の実施状況を検証します。

- ① お客さま対応履歴のモニタリング件数

指標 2 高齢者対応のモニタリング件数

・高齢者に対する生保契約手続き時の対応について検証します。

- ① 生保高齢者対応契約を対象としたお客さま対応履歴のモニタリング件数

指標 3 障がい者対応の研修実施回数

・障がいを持つお客さまへ適切に対応するため社内研修を実施し、その研修回数を指標とします。

- ① 障がい者対応の研修実施記録件数

【方針Ⅴ】

Ⅴ. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

○お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます

指標 1 コンプライアンス研修実施回数

- ・お客さま本位の業務運営に関する基本方針を実践する前提として、社員一人ひとりがコンプライアンスを遵守した業務を徹底するためにコンプライアンス研修の実施に取り組んでいます。年間で実施されたコンプライアンス研修回数を指標とします。

① コンプライアンス研修実施記録件数

指標 2 F P等資格取得者数

- ・専門的となる保険業務並びに周辺知識の習得を目的として、損保資格は大学課程まで、生保資格は応用課程（シニア・ライフ・コンサルタント）まで取得することとしています。また、金融機関経験者が多く、F P資格取得者も在籍しています。幅広い知識を有する募集人の育成状況を把握するため、上記資格・F P資格取得者数を指標とします。

① 損保大学課程・生保応用課程・F P 2級以上取得者数