

『お客さま本位の業務運営に関する基本方針』の取り組み状況について

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、2024年4月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を改定しました。

本方針の取り組み状況や定着度合いを確認する指標として定めたKPIにつきまして、2023年度の実施状況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。

※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。

《①総合満足度》

| お客さまアンケート（総合満足度） | 2023年度指標 |
|------------------|----------|
| 総合満足度 | 8.3 |

- ・損保ジャパン社のお客さまアンケートの『総合満足度』の結果です。当社の手続きや日頃の対応について、お客さまが「10（大変満足している）から0（満足していない）」までの評価を行い、その平均値を指標としています。
- ・アンケートの結果・お客さまから頂いたコメントについては、大切な情報として毎月各拠点で内容を確認しており、より一層の品質向上に取り組み、お客さまにご満足いただく代理店を目指します。

《②以下の各項目の平均点》

| お客さまアンケート（個別項目） | 2023年度指標 |
|------------------------------|----------|
| 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 | 4.2 |
| 補償・付帯サービスの範囲、保険料などについてのご説明 | 4.2 |
| 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 | 4.1 |
| 担当者が不在の際の対応 | 4.1 |
| 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 | 4.4 |
| お客さまに役立つ情報の提供 | 4.0 |

- ・損保ジャパン社のお客さまアンケートの各設問に対する回答結果です。当社の対応について、お客さまが「5（良い）から1（悪い）」までの評価を行い、その平均点を指標としています。
- ・すべての項目で4以上のスコアになっており、引き続き当社全体の品質向上に向けた取り組みを続けてまいります。

指標2 お客様の声の受付件数

・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 お客様の声の受付件数》

| お客さまの声 | 2023年度 |
|--------|--------|
| 受付件数 | 18件 |

《② 苦情の分類》

| 対象となる業務 | 2023年度 |
|-------------|--------|
| 事務手続きに関するもの | 5件 |
| 説明内容に関するもの | 3件 |
| 事故対応に関するもの | 2件 |
| 当社外に対するもの | 4件 |

| 生損保別（重複あり） | 2023年度 |
|------------|--------|
| 生保 | 3件 |
| 損保 | 12件 |

- ・2023年度当社が受け付けたお客さまの声は18件でした。うち14件を「苦情」と捉えています
- ・お客さまの声はすべてを社内でも共有し、特に『苦情』につきまちは、全社ベースで再発の防止に努めます。

【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、継続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》

| 損保継続率 | 2023年度 |
|---------------|--------|
| 自動車保険継続率（全社計） | 96.1% |
| 火災保険継続率（全社計） | 82.0% |

- ・お客さまが満期を迎えられ、引き続き当社とお取引いただいた契約件数の割合を指標としています。
- ・満期更改時には、都度お客さまのご意向を確認し最適プランをご提案することで、お客さまから選ばれる代理店を目指します。

《② 生保25月目総合継続率》

| 生保継続率 | 2023年度 |
|------------------|--------|
| 生保25月目総合継続率（全社計） | 83.1% |

- ・生保代申社である、日本生命社における契約後25ヶ月時点で有効な契約の割合を指標としています。
- ・生命保険のプランニングの際には、より具体的にお客さまのご意向をお聞きし、契約手続き時にはそのご意向の内容・変化の有無等を再確認の上、最適プランによるご契約案内をお勧めしています。

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よう、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》

| 研修記録 | 2023年度 |
|-----------|--------|
| 実施件数（全社計） | 270件 |

・多様な商品の中から、お客さまに適切な商品・サービスを提供するため、各拠点において商品等の研修を繰り返し実施しています。

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）》

| 28日前更改率 | 2023年度 |
|-----------------|--------|
| 自動車保険早期更改率（全社計） | 88.6% |
| 火災保険早期更改率（全社計） | 63.6% |

・お客さまがご契約に際して十分な検討時間を確保できるよう、早期に満期ご案内を行っています。特に、長期の火災保険で満期を迎える際には、適宜保険の対象について再評価を行い、適切な保険金額によるご案内を行っています。

・また、補償開始時にはお手元に保険証券をお届けできるよう、早期の契約お手続きを進めます。

【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》

| 保険募集記録 | 2023年度 |
|---------------|--------|
| モニタリング件数（年度計） | 1,120件 |

《② <生保>生保募集記録（個人・法人）のモニタリング件数》

| 保険募集記録 | 2023年度 |
|---------------|--------|
| モニタリング件数（年度計） | 1,258件 |

・当社は、所管部において定期的に保険業務に関する内部点検を実施し、募集プロセスに則った適切な募集行為が実施され、それを適切に記録しているか、をモニタリングしています。

【方針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》

| お客さま対応履歴 | 2023年度 |
|---------------|--------|
| モニタリング件数（年度計） | 4,191件 |

- ・お客さまとの接点は、ご契約手続き時のみならず、その後の契約条件の変更手続きや事故対応などのアフターフォローも重要な機会と捉えています。適切な対応がなされ、記録されているか、を定期的にモニタリングしています。

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》

| 高齢者対応記録 | 2023年度 |
|---------------|--------|
| モニタリング件数（年度計） | 26件 |

- ・生命保険は長期間にわたるお取引になりますので、特に高齢のお客さまに対しては分かりやすいようにより丁寧なご説明を実施し、その対応結果の記録を検証しています。
- ・原則、保険会社から指導がある「親族の方の同席」をお願いし、親族の方も契約内容等にご理解いただくよう努めています。

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》

| 障がい者対応研修 | 2023年度 |
|-----------|--------|
| 記録件数（年度計） | 15件 |

- ・障がいのある方に対しては、ご希望に添えるよう努め、寄り添う気持ちでコミュニケーションが取れるよう、定期的に研修を実施し、理解を深めてまいります。

【方針Ⅴ】従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

- 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》

| コンプライアンス研修 | 2023年度 |
|------------|--------|
| 記録件数（年度計） | 414件 |

- ・「お客さま本位の業務運営に関する基本方針の実践」の基本となるコンプライアンスについては、年間計画に基づき各拠点において定期的な研修を実施しています。

指標2 FP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、幅広い知識を有するFP資格取得者も数多く在籍しています。

《① 損保大学課程・生保応用課程・FP2級以上取得者数（全従業員数：134人）》

| 資格取得者数（重複有） | 2023年度 |
|-------------|--------|
| 損保大学課程 | 71人 |
| 生保応用課程 | 85人 |
| FP2級以上 | 48人 |

- ・お客さまの「最善の利益の追求」のため、保険の専門知識・法律税務を含む周辺知識の習得に努めています。今後も資格の取得を勧奨してまいります。