お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容

2021年度の取り組み結果についてのご報告



株式会社ジーアンドケイ・アソシエイツ

目次

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』

1.	方針 1~2	 Р3
2.	方針3~6	 P 4
∃ 7 (1:	組み結果』	
スソル		
1.	お取り扱いご契約状況について	 P 5
2.	早期継続手続き状況と証券発行状況	 P 6
3.	大規模災害対策	 Р7
4.	研修実施内容と回数及び参加者	 P 8
5.	資格取得状況	 P 9
6.	お客さまの声	 P10
7.	ご高齢者さまへの取り組み	 P11
8.	対応記録の集積	 P11
9.	常にお客さまの立場で考えます	 P12

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』に関する、2021年度の取り組み結果についてのご報告
※当社の2021年度は2020年12月~2021年11月の1年間となります。

『お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容』

方針1 お客さまから信頼され、ずっと選ばれ続ける代理店を目指します

- ◇大規模災害発生の場合でも、「BCP事業計画書Ⅰに則り経営基盤安定確保に努めます。
- ◇お客さまへのベストな対応環境を整えるために、また社員の成長のための業務環境を整えます。 当社経営理念、行動指針に沿った誠実な行動を実践、遂行するために、各種研修を実施しています。
- ◇社員の福利厚生の充実により、業務環境の健全化に努めています。
- ◇幅広いサービスの提供を目指し、各種資格取得を奨励バックアップしています。
- ◇お客さま情報は社内規程を定めて適切に管理しています。

方針2 「お客さまのためにできること必要なこと」は何かを常に考えます。

- ◇お客さまの声を大事にします。
- お客さまの声には速やかに対応し、漏らさず当社のシステムに登録し全社員で対応できるよう一元管理をしています。
- ◇お客さまに寄り添ったご案内を心がけています。
- ◇ご高齢のお客さまには以下の取り組みをしています。
- ・申込用紙や印刷文字を大きくしての対応
- ・募集に際して複数回の説明機会を設ける
- ・申込手続き後に別の募集人による意向確認の実施

また、ご親族の立ち合いを原則としてお勧めし、立ち合いが不可能な場合は保険会社も対応可能な「親族登録制度」を積極的にお勧めしています。

■ 方針3 お客さまのご意向に沿ったふさわしい最適な商品・サービスを提供します

◇お客さまの予想されるリスクに対して最適な補償を提案します。

★ 方針4 絶えず最新の情報を収集し、お客さまへの適切な情報提供に努めます

◇入手した各種情報は研修会や全体会議、朝礼等で常時共有し、お客さまに提供してまいります。

▼ 方針5 満期通知やご継続手続きは余裕をもってご案内します

- ◇ご継続に際しては早めの満期ご案内に努めています。
- ◇事故発生から解決まで安心のサポート提供につとめます。

■ 方針6 常にお客さま満足向上を目指します

◇末永くご契約を続けていただき、大きな輪となることを目指します。

<金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針と取り組み内容」との対応関係>

		対応する原則													
当社方針	2本文	2 (注)	3本文	3 (注)	5 本文	5(注1)	5(注3)	5 (注4)	5(注5)	6 本文	6(注1)	6(注4)	6(注5)	7本文	7 (注)
方針1	0	0	0	0	0	0		0						0	0
方針2	0				0		0	0	0	0	0	0			
方針3	0		0	0						0	0	0	0	0	
方針4										0	0	0		0	
方針5	0									0	0	0			

※原則4、原則5(注2)、原則6(注2・3)については、当社業務上取扱いがないことから本方針の対象としておりません。

『取り組み結果』

方針1・4・5

1) お取り扱いご契約状況について

継続率の維持こそ『ずっと選ばれ続ける代理店を目指し』てお客さまに接した結果のバロメーターと考え、お客さまの声と合わせて最優先で取り組んでいます。

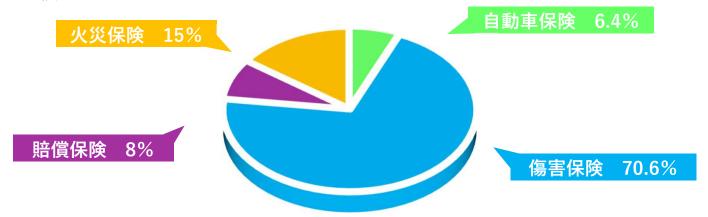
≪商品別:取扱いご契約件数≫

保険種目		満期 ご契約件数	継続 ご契約件数	ご継続率	新規 ご契約件数	お取り扱い ご契約件数
自動車保険		1,409	1,376	97.7%	149	1,525
傷害保険	一般傷害保険	216	207	95.8%	17	224
	団体保険等 ※1	_	_	_	11,459	31,520
企業賠償保険		412	399	96.8%	18	417
	住宅火災保険	382	346	90.6%	38	395
火災保険	地震保険 ※2	325	302	92.9%	37	332
	企業火災保険	141	136	96.5%	13	149
合	·計	2,435	2,349	96.5%	11,656	34,076

^{※1 &}quot;団体等"には小学生、中学生、高校生向けの「こども保険」を含めています。 また、お申し出がない限りはご卒業まで自動更新となります。

^{※2} 地震保険の件数は"住宅火災保険"の件数に含まれています。

≪商品別:取扱い保険料割合≫



2)早期継続手続き状況と証券発行状況

お客さまの保険ご加入のご意向をしっかりと確認させていただくために、満期を迎えるお客さまには早期のご案内を実施しています。 また、ご継続いただいたお客さまにご安心いただけるよう、保険始期日までの保険証券お届けに努めています。

≪満期日前の早期継続手続状況≫ (%)

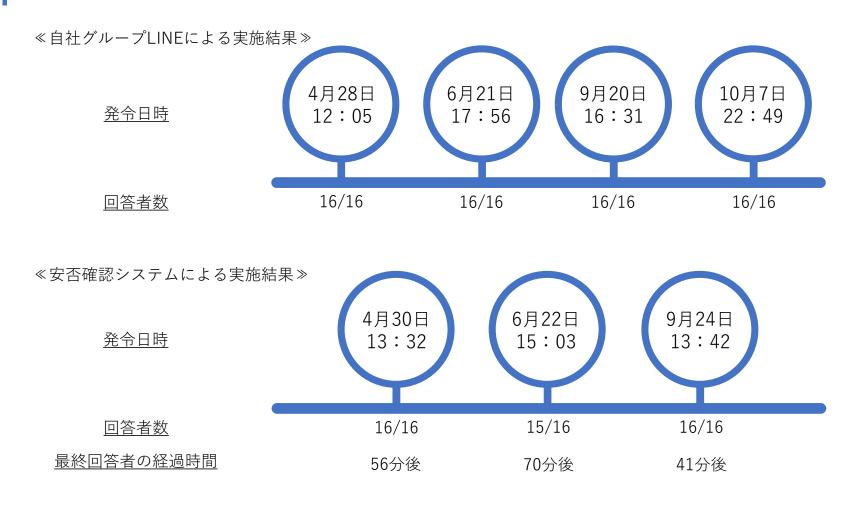


≪保険始期日前に証券発行できた割合≫



3)大規模災害対策

BCP計画書の有効性を高めるため、社員全員参加で定期訓練を実施しています。 自社グループLINEと、提携生保会社の安否確認システムの二つの方法で、ともに年4回実施を予定し、各回に3回ずつ発令しております。 なお、10月7日は実際に地震が発生し、ルールに沿って発令しました。



4) 研修実施内容と回数及び参加者

業務レベル向上と最新情報収集のために各種研修に取り組んでいます。 当該期間での実施状況は下表の通りです。

≪①社内研修≫ ----実施期間、実施回数 内容 対象者 12月 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 9月 10月 11月 8月 新入社員研修 6名 17回 社内規定集研修 9名 コンプライアンス研修 9名 9名 FD宣言研修 ロールプレイ研修 4名 営業メンバー ロールプレイ研修 3名 事務メンバー ≪②外部研修≫ 12月 1月 2月 4月 内容 対象者 3月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 プロデューサー 8名 ミーティング Metro Webセミナー 3名 学校こども保険勉強会 5名 商品勉強会 5名 クラークセミナー 6名 その他 5名 13回 BCP・生保・システム

≪③その他の取り組み≫

内容	対象者	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
自主点検	13名				20			2回			2回		
社内検査	会社	1回											

当社では、年間計画に従って毎年12月に社内検査を、また、3月・9月に社員の自主点検を実施しています。

2017年の改定施行、さらに2022年4月に再改定施行の個人情報保護法の流れに対応すべく、個人データの管理体制を構築してきました。また、2020年に当社社内規程集の見直し、改定も実施しました。

今年度の社内検査は、社内規程に基づいたPDCAの運営状況の確認と、個人データ管理台帳の管理チェック状況の確認を実施しました。 個人データ管理体制は順調に運営されていることを確認しました。

また、社員の自主点検は期初に目標としたコンプライアンスの再確認の進捗状況の確認を中心に、チェックシートおよび個別面談で 実施した結果、ほぼ当初の予定通りに運営されていることも確認しました。

今後もPDCAによる運営を継続してまいります。

5) 資格取得状況

現在の資格内容と資格所有者数です。 社員の自発的取り組みを積極的に支援しています。

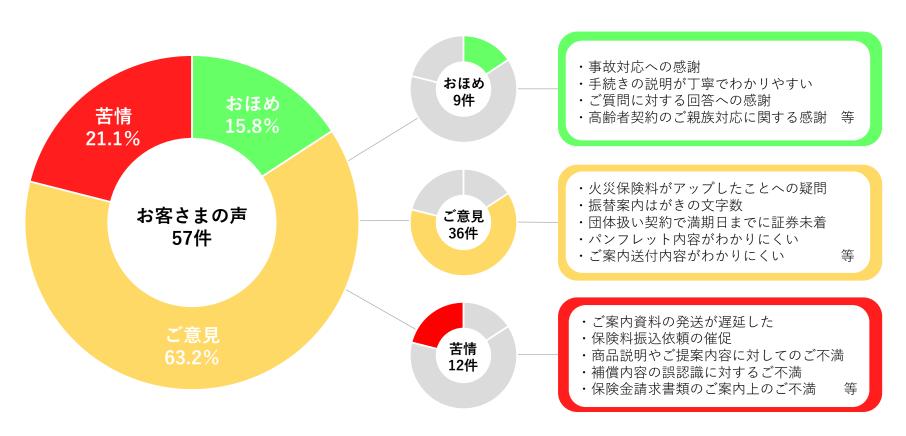
資格内容	取得者社員数	取得取り組み中の社員数
ファイナンシャルプランナー	5名	_
社会保険労務士	1名	_
損害保険トータルプランナー	2名	2名
損害保険プランナー	2名	2名
事業継続管理者	3名	_

方針2 お客さまの声には最優先で取り組んでいます

1) お客さまの声こそ、明日につながる会社の大切な財産です

お客さまからのお問合せ等を「お客さまの声」として当社システムに記録し、全社員で確認して対応ができるように一元管理をしています。 また、その際にお客さまと交わした記録は全て保管し、お客さまからの問合せへの対応やご継続の際の確認資料として活用しています。

≪お客さまの声 件数と割合≫



2) ご高齢者さまへの取り組み

70歳以上のお客さまをご高齢者と定め、次の取り組みを行っています。

- ①申込用紙や、印刷文字を大きくして対応しています。
- ②募集に際しては、複数回の説明機会を設け実施しています。
- ③申込手続き後に別の募集人による、改めての意向確認を実施しています。
- (4)ご説明の際やお手続きの際にお話しした内容は、「対応記録表」として記録作成保管し、いつでも振り返りができるようにしています。

またご説明やお手続きの際には、原則としてご親族の立ち合いをお勧めしています。 さらに立ち合いが不可能な場合には、当社および保険会社とお客さまとのスムーズな双方向確認のための<mark>「親族登録制度」</mark>を、 積極的にお勧めしています。

≪ご高齢者契約件数と対応状況≫ (件)



【親族登録制度とは】

ご親族さまを契約補助者として登録する制度です。 以下の内容に対応し、ご契約者さまにとっての利便性を高めます。 ご理解いただけるようご説明してお勧めしています。

対応できる内容

- ・登録のご親族から、該当契約について問い合わせをされる際、 ご本人確認のうえ、契約内容等についてお答えいたします。
- ・契約者本人と連絡がつかない等やむを得ない事情の際、登録のご親族にご連絡いたします。

3) 対応記録の集積

ご高齢者以外のご契約に際しても、「お客さまの声」での取り組みと同様に、新規・継続を問わず面談時の記録を当社システムに保管して 取り組んでいます。

方針3 お客さまのご意向に沿ったふさわしい最適な商品、サービスを提供します

1) 常にお客さまの立場で考えます

新規でのご加入の際はもとより、ご継続時やお問い合わせの際にもお客さま毎に想定されるリスクを改めて喚起し、 万全の対策のための提案を行います。

また、ご継続時には新特約のご案内をはじめ、全国の被災事例などを参考にした防衛プラン等の提案を実施しています。

