

お客さま本位の業務運営に関する基本方針
< 2020年度の取組み指標（KPI）について >

伊予トータルサービス株式会社（以下、「当社」といいます）は、お客さまからの信頼を礎に、安心と満足を生み出す「トータル・リスクコンサルタント」を目指し、「企業理念」に掲げる3つの宣言のもと、日々の業務に取り組んでおります。

こうしたなか、「企業理念」にもとづく行動をより一層推進していくため、2019年（平成31年）3月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を公表し、お客さまと地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいりました。

企業理念

- お客さま本位に徹し地域社会の発展に貢献します
- コンプライアンス精神に則った企業活動を実践します
- 自由闊達な企業風土を大切にします

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1. 基本方針の徹底・公表と定期的な見直し
2. お客さまの最善の利益の追求
3. 重要な情報のわかりやすい提供
4. お客さまにふさわしいサービスの提供
5. 多様化・高度化するニーズに的確に対応できる人材の育成

1. 2020年度の取組み評価指標（KPI）について

当社の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」にもとづく取組みや定着度合いについて、「お客さまからどのように評価されたか」が総合的に反映される指標を「お客さまの数」と捉え、当社の「KPI」として設定することとしました。

2020年度における取組みの評価指標（KPI）をお知らせするとともに、今後も定期的にモニタリングを実施し、経営理念の実現に努めてまいります。

（1）お客さまの数（KPI）

	すべてのお客さま	法人のお客さま	個人のお客さま
すべてのお取引	93,998 先	3,189 先	90,809 先
うち損害保険のお取引	26,360 先	2,127 先	24,233 先
うち生命保険のお取引	74,265 先	1,345 先	72,920 先

※ 2021年3月末時点におけるお客さまの数

2. 「お客さまの数（KPI）」に関連する指標について

当社は、「お客さまの数」の増加に関連性が高い管理項目として「お客さま満足度／推奨度」「新規契約件数」「有効契約件数」の3つの項目を選定し、「KPI」である「お客さまの数」とともに継続的に管理することとしました。

（1）お客さま満足度／推奨度

	2020年度
お客さま満足度	87.4%
お客さま推奨度	79.3%

- ・当社では、2020年度中に独自のアンケートを2回実施いたしました。
- ・お客さま満足度は、独自アンケートで「満足」「ほぼ満足」とご回答いただいたお客さまの割合を示します。
- ・お客さま推奨度は、独自アンケートで「紹介したい」「どちらかといえば紹介したい」とご回答いただいたお客さまの割合を示します。

（2）損害保険契約継続率（自賠償保険を除く）

保険種目	2020年度
対象全種目	91.2%
うち火災保険	87.6%
うち自動車保険	95.3%
うち新種・その他	87.8%

- ・損害保険契約継続率とは、満期を迎えられた保険期間1年以上のご契約に対して、ご継続いただいたご契約の件数割合を示します。なお、強制保険である自賠償保険のご契約を除いております。
- ・ご契約が満期を迎えられた後も引き続き当社をご利用いただけることは、当社がご提供させていただく商品やサービスに対して、お客さまから一定の評価が得られている結果であると考えます。

(3) 生命保険契約総合継続率

	対象契約件数	継続率
13 ヶ月目総合継続率	12,603 件	92.9%
25 ヶ月目総合継続率	13,708 件	90.6%

- ・生命保険契約総合継続率とは、対象期間に13 ヶ月目または25 ヶ月目を迎えた新契約の件数のうち、有効な契約状態が継続しているご契約の割合を示します。
 - ・13 ヶ月目総合継続率の対象契約：2019年3月から2020年2月のご契約
 - ・25 ヶ月目総合継続率の対象契約：2018年3月から2019年2月のご契約
- ・保険商品のご案内にあたっては、お客さまのご意向を十分にお伺いしたうえでご意向に沿った商品提案をさせていただくことはもとより、お客さまに商品内容をご理解いただくとともに必要な保障の備えについて、ご納得いただいて契約いただくことが大切だと考えております。
- ・こうしたプロセスに則って手続きいただいたご契約は、短期間でご解約となるケースは限定的であると考えております。また、ご契約後もきめ細やかなアフターフォロー態勢を充実させていくことで、より長くお取引いただけるものと考えます。

3. 「お客さまの声」および「お客さまアンケート」の取組み状況

日々の業務においてお客さまから頂戴いたします「苦情」「ご意見・ご要望」「お問い合わせ」「お褒めの言葉」などの様々な「お声」に真摯に耳を傾け、よりお客さまの期待に近づくよう、また「満足」と思っていただけの水準に到達できるよう、業務改善や品質向上に向けた取組みを継続して行っています。

また、保険募集に関連するお客さまからの評価を幅広く収集させていただくため、2019年度から半期に一度のサイクルを基本に「お客さまアンケート」を実施し、「お客さま本位の業務運営」をよりレベルアップさせていきたいと考えております。

(1) 「お客さまの声」件数

	2018年度	2019年度	2020年度
受付件数	51件	74件	65件
苦情・事務ミス	46件	68件	56件
その他	5件	6件	9件

・その他には、「相談」「要望」「問合せ」「お褒め」などを含みます。

(2) 当社独自の「お客さまアンケート」結果概要

①損害保険

設問	区分	比率	備考
満期継続案内の時期	丁度よい	91.0%	(1)アンケート実施時期 ①2020年8~9月、②2021年2~3月 (2)対象者 ①法人および個人のお客さま ②2020年9月と2021年3月満期のお客さま ③2020年8~9月、2021年2~3月に新規のお手続きをいただいたお客さま (3)回答件数473件(上期212件、下期261件)
補償内容・保険料の説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	92.2%	
付帯サービスの説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	90.9%	
保険金のお支払いの説明	分かりやすい・概ね分かりやすい	83.3%	
事故時の連絡・対応	分かりやすい・概ね分かりやすい	84.6%	
お客さま満足度	満足・ほぼ満足	86.3%	
当社の推奨度	紹介したい・どちらかといえば紹介したい	78.4%	

②生命保険

設問	区分	比率	備考
お客さま要望を踏まえた提案・説明	満足	81.8%	(1)アンケート実施時期 ①2020年8~9月、②2021年2~3月 (2)対象者 ①法人および個人のお客さま ②2020年8~9月、2021年2~3月に新規のお手続きをいただいたお客さま (3)回答件数44件(上期25件、下期19件) *「当社の推奨度」以外の項目は、「満足・ほぼ満足、豊富・概ね豊富、分かりやすい・概ね分かりやすい」とのご回答をいただきました。 *「当社の推奨度」の「どちらかといえば紹介したい」を含めた割合は、88.6%です。
担当者の商品知識	豊富だった	77.3%	
メリット・デメリットの説明	分かりやすい	88.6%	
質問等に対する対応	分かりやすい	90.9%	
書類の記入方法の説明	分かりやすい	95.5%	
お客さま満足度	満足	79.5%	
当社の推奨度	紹介したい	65.9%	

以上