

お客さま本位の業務運営に関する基本方針
< 2021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. 2021 年度の取組み評価指標（K P I）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「K P I」として設定することとしました。

2021 年度における取組みの評価指標（K P I）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（K P I）

| | 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 | 95,931 先 | 3,363 先 | 92,568 先 |
| うち損害保険のお取引 | 26,939 先 | 2,274 先 | 24,665 先 |
| うち生命保険のお取引 | 75,860 先 | 1,406 先 | 74,454 先 |

※ 2022 年 3 月末時点におけるお客さまの数

2. 「お客さまの数（K P I）」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、「K P I」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

| | 2021 年度 |
|---------|---------|
| お客さま満足度 | 87.6% |
| お客さま推奨度 | 76.3% |

- ・2021 年度は、独自のアンケートを 1 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

| 保険種目 | 2021 年度 |
|----------|---------|
| 対象全種目 | 91.6% |
| うち火災保険 | 87.7% |
| うち自動車保険 | 95.8% |
| 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責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

| 区 分 | | 2021 年度 |
|-------------|--------|----------|
| 13 ヲ月目総合継続率 | 対象契約件数 | 9,330 件 |
| | 継続率 | 94.2% |
| 25 ヲ月目総合継続率 | 対象契約件数 | 12,588 件 |
| | 継続率 | 88.8% |

- ・生命保険契約総合継続率とは、対象期間に 13 ヲ月目または 25 ヲ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 ヲ月目総合継続率の対象契約 (2021 年度) : 2020 年 3 月から 2021 年 2 月のご契約
 - ・ 25 ヲ月目総合継続率の対象契約 (2021 年度) : 2019 年 3 月から 2020 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、より長くお取引きいただけるものと考えます。

(4) 損害保険複数種目取引先数 (法人のお客さま)

| 損害保険取引先数 | 2,251 先 | (割合) |
|----------|---------|-------|
| 単種目のお取引 | 1,687 先 | 74.9% |
| 複数種目のお取引 | 564 先 | 25.1% |

- ・自賠償保険のご契約を除いて集計しています。
- ・日常の事業活動におけるリスクは多岐にわたります。

損害保険は、偶然の事故によって被った経済的な損害や人的な損失を補償する保険ですが、現在のお取引の実態は、火災保険と自動車保険、火災保険と傷害保険など、複数の種目のご契約をいただいているお客さまは全体の 4 分の 1 にとどまっています。

様々な観点からリスクに対する対話の機会を設けさせていただき、お客さまが抱えられている不安や事業活動に潜むリスクの顕在化、また優先して備えるべきリスクと対応可能な保険商品とのマッチングといったリスクコンサルティングを実践することで、層の厚いお取引きの関係を構築していきたいと考えております。

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、よりお客さまのご期待に近づけられるよう、また「満足」と思っていたいただける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まいります。

加えて、2019年度から独自の「お客さまアンケート」を実施し、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き、「お客さま本位の業務運営」の取組み実態の把握と課題認識にもとづく改善対応に努めることで、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

| | | 2021年度 |
|------|---------|--------|
| 受付件数 | | 82件 |
| | 苦情・事務ミス | 78件 |
| | その他 | 4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 | 89.9% | (1)アンケート実施時期 ○2021年11月～2022年1月 (2)対象 ①法人および個人のお客さま ②2021年12月と2022年1月満期のお客さま ③2021年11月～2022年1月に新規のお手続きいただいたお客さま (3)回答件数316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 | 87.3% | |
| 付帯サービスの説明 | 分かりやすい・概ね分かりやすい | 85.4% | |
| 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 | 80.1% | |
| 事故時の連絡・対応 | 分かりやすい・概ね分かりやすい | 80.4% | |
| お客さま満足度 | 満足・ほぼ満足 | 86.4% | |
| 当社の推奨度 | 紹介したい・どちらかといえば紹介したい | 74.7% | |

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 | 76.7% | (1)アンケート実施時期 ①2021年11月～2022年1月 (2)対象 ①法人および個人のお客さま ②2021年11月～2022年1月に新規のお手続きをいただいたお客さま (3)回答件数30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、93.3%です。 |
| 担当者の商品知識 | 豊富だった | 80.0% | |
| メリット・デメリットの説明 | 分かりやすい | 90.0% | |
| 質問等に対する対応 | 分かりやすい | 93.3% | |
| 書類の記入方法の説明 | 分かりやすい | 93.3% | |
| お客さま満足度 | 満足 | 90.0% | |
| 当社の推奨度 | 紹介したい | 53.3% | |

以上