

# 2019年度 お客様本位の業務運営に関する取組についての結果報告

(集計期間2019年4月1日～2020年3月31日)

## 1. 推奨3社の継続率

2019年度における当社推奨3社の継続率です。(各社基準による)

東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA13 ※	99.6%
メットライフ生命保険株式会社	MOF13 ※	95.3%
オリックス生命保険株式会社	IQA13 ※	99.1%

※IQA…集計対象期間に成立したご契約で現在有効なもの割合

※MOF…集計対象期間に成立となったご契約のうち、保険料払込回数が当該回数以上あったもの割合

## 2. お客様のご意向に沿った適切な保険商品の提案の点検とその方法について

2019年度において、新しくお預かりしたすべての契約(441先)の商談記録の内容チェックを行い、お客様のご意向に沿った募集活動が行われているかを管理部門にて確認しました。

## 3. お客様の声の申し出区分ごとの集計と改善について

2019年度においては下記98件の「お客様の声」をいただきました。

内 訳:	ご不満 30件	お褒め 46件	ご要望 21件
------	---------	---------	---------

特にご不満についてはお申し出を真摯に受けとめ、早急な対応にて改善を図るとともに再発防止を念頭に社内にて事例共有しました。

## 4. 社員に対する研修の回数とその内容について

2019年度社内研修実績

コンプライアンス研修	7回
取扱保険会社による商品研修	27回
スキルアップ研修	29回

上記の他、個別の販売指導はもとより、取扱保険会社主催の勉強会や日本FP協会等が開催する社外研修にも積極的な参加を奨励し、社員全員の能力向上に努めるとともに相互研鑽を図りました。