



Planning  
Insurance  
Corporation

未来を見据え、未来を見守るープラン・アイ

---

# 「お客さま対応基本方針」に基づく取組 年間レポート

(2023年4月～2024年3月)

2024年7月31日

## 【方針1.お客さまの最善の利益の追求】

当社は、「Ideal（理想）お客さまにとって理想の保険とはなにか。常に問いかけることで、最適な組合せを見つけ出します」「Integrity（誠実）お客さまとしっかり向き合い、お客様の身になって誠実に保険を選び、分かり易く伝えることを徹底。万一のときも誠実に対応します」

「Information（情報）さまざまな保険商品に精通する圧倒的な情報を持つことでベストな提案、分かり易い提案を可能にします」この3つのI(アイ)を使命として、「お客さま本位」の会社運営をしております。これからもこの使命を胸に、健全な代理店運営を目指します。

// K P I // コンプライアンス研修及び各種研修機会の確保

### ①「コンプライアンス研修」の実施

当社は、3つの使命の下、社会的責任を自覚し地域社会に貢献するため、法令遵守はもちろん企業倫理を含んだコンプライアンスは企業風土として共有されるべき行動規範であり、法人運営・信用の根幹に据えております。個人情報の取扱いからBM社問題に係るコンプライアンス上の問題まで、より具体的かつ実効性のある研修を毎月開催することにより、意識の醸成と関連する知識の習得に効果があったと認識します。

2023年度に於いて、当社が関係するコンプライアンス問題及び疑義案件は発生していない事を確認しております。

開催日	内 容
6月28日	個人情報の取扱い/事故受付時の取扱い
7月25日	BM社による不正請求/リスクアセスメント
7月28日	募集に関わるコンプライアンス
8月2日	2023年度コンプライアンス研修(ひまわり生命)
8月28日	情報伝達における正確性の担保
8月30日	保険料の適切な領収管理
9月6日	募集人自己点検(点検シート利用)
10月26日	高齢者対応の基本方針の確認周知
12月6日	不祥事案等届出・措置基準
1月31日	BM社問題とコンプライアンス
2月28日	保険募集8つのプロセス
3月19日	2023年度の振り返り(コンプライアンスの総括)

### ②「各種研修機会の確保」の状況

お客さまへの正確な知識を持つための対応「Integrity」、正確な情報の提供「Information」を果たす為、さまざまな知識の習得に努め研鑽をおこなっております。2023年度に於いては、コンプライアンス研修の他に「社内研修(小規模勉強会含)」38回、「社外研修」20回(それぞれ延べ回数)の実績となりました。

お客さま対応品質・事故対応品質の向上から、商品・業務・システム改定対応まで、実務・実践に即した研修を繰返し実施することにより「Ideal」実現に向けた取組を図っております。

研修区分	社内研修		社外研修
	社内講師	社外講師	
品質向上(人材育成含)	11		2
営業力強化(商品・業務)	2	24	2
事故対応力向上		5	4
システム対応		8	1
BCP/ISO関連研修	2		
複合研修(勉強会含)	23		11

※数字は回数を表します。  
※幾つもの要素を含んだ研修は、その他研修にカウントしています。

## 【方針2.お客さま本位の営業姿勢と保険募集管理】

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、保険募集を適切に把握・管理するための体制を整備します。又、お客さまのニーズと意向をしっかりと把握し、お客さまが本当に必要としている商品を提案します。

// K P I // 各種方針の策定と公開／募集手順書の遵守／対応記録簿の適正運用

### ① 各種方針の策定と公開

当社は、お客さま保護のため当該法律に基づく下記方針を定め、社内及びホームページに公開すると共に日常業務の規範として遵守実践しております。又、FD宣言に係る検証もKPI(重要業績評価指標)に基づき定期的にホームページに公開しております。

各種方針	改定日	内容
勧誘方針	2022年 4月1日	「金融サービスの提供に関する法律(旧金融商品の販売等に関する法律)」により金融商品販売業者に対して策定・公表することが義務づけられている金融商品(保険)を販売する際の勧誘行為に関する方針
プライバシーポリシー	2022年 4月1日	「個人情報保護法」で定められた個人情報の取扱方法やプライバシーにどのように配慮しているかを示すための指針
販売方針 (比較推奨)	2021年 12月1日	お客さまの意向に基づき、保険の種別や保障(補償)内容などの商品特性等により、商品の絞込みを行った場合には、絞込み後の商品内容の説明や、特定の保険会社(保険商品)を提案する場合、自社が何故その保険会社(保険商品)を推奨するのかの根拠を明らかに示すための方針
FD方針	2023年 4月1日	「フィデューシャリー・デューティー宣言」 お客さま本位の業務運営を実践するための明確な運営方針(この方針は取組状況の定期的公表と定期的見直しが求められています)

### ② 募集手順書の遵守

当社は、左記項目に係る対応手順書を作成し、保険募集人の力量向上と定期的な見直しを図りつつ、募集品質の標準化を目指し取組んでおります。

募集手順書	直近改定日
満期更改の対応	2023年3月10日
新規契約の対応	2023年3月15日
異動・解約の対応	2023年3月15日
苦情に対する対応	2023年3月31日
事故に対する対応	2023年5月26日
情報提供・収集の対応	2023年5月26日
高齢者に対する対応	2023年6月1日
障がい者に対する対応	2022年6月1日

### ③ 対応記録簿の適正運用

当社は、お客さま対応に係るエビデンスとして、担当者不在時、担当者変更時に遅滞なく業務遂行ができ、またお客さまにご不便をお掛けしないよう、システムを活用したお客さま対応記録の整備に取り組んでおります。

現在は、整備の途上ではありますが、紙での記録からデータでの記録に置き換わりが進んでおります。

## 【方針3.お客さま本位の分りやすい情報提供】

当社は、商品の推奨・提案にあたり、より多くのかつ良質な商品情報、周辺情報をお客さまにとって分かりやすく提供できるよう努めます。又、特定のリスクある保険商品をご提案する際には、適切な判断をしていただくために、より丁寧な情報提供に努めます。

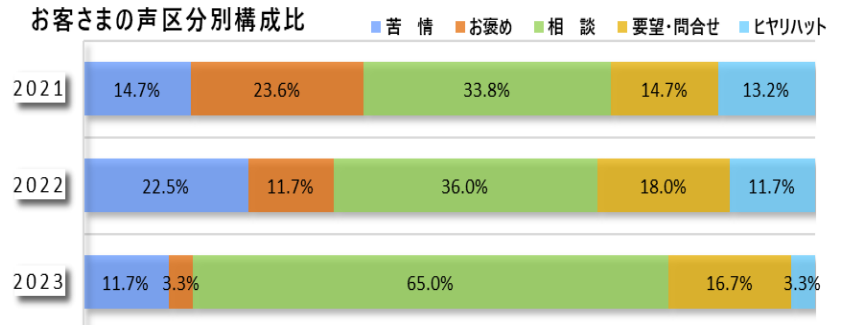
// K P I // お客さまの声受付簿／お客さまアンケート(契約募集・管理)

### ① お客さまの声受付簿

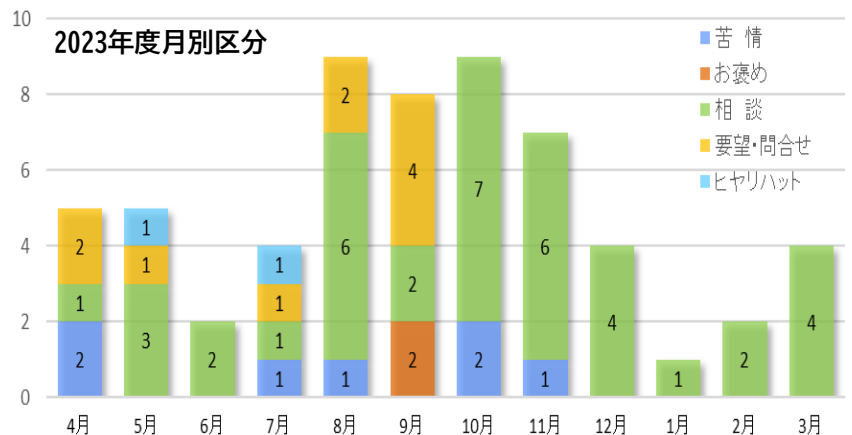
当社は、お客さまの声の積極的収集に努め、貴重なご意見を基に業務改善を図っております。

2023年度は、過年度と比較し「お褒め」が減少し、「相談」が大幅に増加いたしました。これは、収集する側の区分認識の違いが大きく影響しているものと思われます。「苦情」としては、BM社問題等、一代理店として対応に苦慮するものも含まれるが、満期案内に関するもの、事故時の対応等改善を図るべき事例も含まれていたため、苦情内容の共有と改善策及び予防的対策を策定し実施いたしました。その後、同様の苦情の発生はなく、改善策が有効に機能したと認識します。今後もより丁寧な説明・確認の実践に取組み、お客さま満足度の向上を図っていくものとします。

お客さまの声区分別構成比



2023年度月別区分

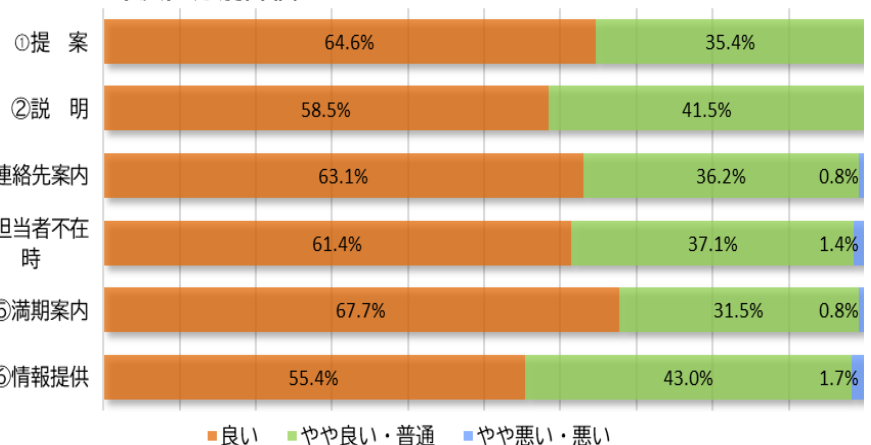


### ② お客さまアンケート(契約募集・管理)

当社は、お客さまアンケートの積極的回収に努め、定期的な検証評価を行うことにより対応品質の向上に取り組んでおります。

契約管理に於けるお客さま評価は、「良い」「やや良い・普通」を合わせるとほぼ99%を超えるが、積極的的回答「良い」は60%前後に留まっており検証が必要と考えます。「説明」「情報提供」の項目の満足が低い為、次年度の課題として対策を講じてまいります。

2023年度区分別評価



## 【方針4.お客さま本位の安心なサポート体制】

当社は、お客さまと長期にわたる信頼関係を築けるよう、お客さまの年齢や環境に配慮し、ご契約から保険金のお支払いに至るまでのサポート体制の整備を図ります。

// K P I // お客さまの声受付簿／お客さまアンケート(契約募集・管理)

### ① お客さまの声受付簿

当社は、お客さまの声の積極的収集に努め、貴重なご意見を基に業務改善を図っております。

2023年度、事故対応に於ける苦情は2件発生し、それぞれに事後対応及び改善策、予防的対策を策定し実施いたしました。その後、同様の苦情の発生はなく、改善策が有効に機能したと認識します。今後もより迅速丁寧な対応に努め、お客さま満足度の向上を図っていくものとします。

	苦情の概要	事後対応及び改善策
1	事故処理に対し、1年経過しても未解決なのは対応が遅いのではないか。解決するための弁護士費用を半分負担すべき	事故処理の遅れに対しては、担当保険金サービス課と連携・情報共有をおこない、丁寧かつ粘り強い説明をおこない理解を図った。
2	代車特約の付帯がないと誤認し、他の所有車両にて代用した。案内と代車の手配が欲しかった。	事実確認をおこない工程管理を含めた改善策を講じ実施した。その後、同様な事案は確認できていない。

### ② お客さまアンケート(事故対応)

当社は、お客さまアンケートの積極的回収に努め、定期的な検証評価を行うことにより事故対応品質の向上に取り組んでおります。

火災新種保険は「満足」81%と自動車保険の100%には届かないものの、結果として無責となる事故もある中、評価できる割合と捉えます。しかしながら4.8%の不満の表明もあるため、加入時の説明、意向確認の十分な実施を再徹底するものとします。

#### 設問別満足度(事故対応)

設問内容	自動車			火災・新種		
	満足	やや満足・普通	やや不満・不満	満足	やや満足・普通	やや不満・不満
態度・マナー(受付時)	100%			84.6%	15.4%	
安心感	92.4%	7.7%		80.8%	19.2%	
態度・マナー(対応時)	90.0%	10.0%		90.5%	9.5%	
説明力※1	90.0%	10.0%		81.0%	14.3%	4.8%
納得感※2	66.7%	33.3%		76.2%	23.8%	
総合満足度	100%			81.0%	14.2%	4.8%

※1 保険金が支払われるまでの進め方に関する送付文書の分かりやすさ、説明の仕方についての満足度の集計のため、当社(代理店)が介在する範囲が狭いと思われま。

※2 保険金の内容(火災・新種)、お相手との交渉内容(自動車)に対する満足度のため、当社(代理店)の対応範囲を超えていると思われま。



## 【方針5.お客さま本位の企業文化・評価体制の構築】

当社は、「お客さま本位」を経営の根幹に据え、「お客さま本位」の企業文化の醸成と定着を図ります。又、社員一人一人が公正なお客さま対応の意識を高め、評価しあえる就業環境を整えます。

// KPI// コンプライアンス研修の実施／各種研修機会の確保／スキルアップの支援

### ① コンプライアンス研修の実施及び各種研修機会の確保

【方針1】をご参照ください。

### ② スキルアップの支援

当社は、お客さま対応力や業務力、商品提案力向上のため資格取得を積極的に推進しております。

全般的に資格取得意義が周知され損保・生保の最上位資格を除き、資格取得は進んできております。

★FP資格（日本FP協会及び国家資格）損害保険トータルカウンセラ、トータルライフカウンセラーの自発的取得を推奨していきます。

★損保資格の「損害保険カウンセラー」、生保資格「応用課程」は、営業担当者の100%取得を目指しています。

★その他の資格取得にも補助制度を順次整備していきます。

区分	資格名	人数	取得率
損害資格	損害保険トータルカウンセラー	4	30.8%
	損害保険カウンセラー	7	53.8%
	商品資格	13	100%
	事故対応力(一般・専門)	8	61.5%
	風水害損害調査サービス	8	61.5%
生保資格	トータルカウンセラー	2	15.4%
	応用課程	6	46.2%
	変額保険資格	8	61.5%
F P	CFP	1	7.7%
	AFP	2	15.4%
	1級FP技能士	1	7.7%
	2級FP技能士	1	7.7%
	3級FP技能士	0	0.0%
その他取得資格	証券外務員:2名 宅地建物取引主任者:1名 DCアドバイザー:1名	4(延べ)	30.8%