

**「お客さま本位の業務運営に関する方針」
2021年度の取組状況**

吉備興業株式会社はお客さまに最適な商品・サービスをお届けし、お客さまに選ばれ信頼されるパートナーを目指して、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、本方針に基づいた取組みを実践してまいりました。

今般、本方針に基づいた2021年度の取組状況や定着度合いを確認する指標を公表するとともに、引き続き本方針に基づいた取組みを実践してまいります。

方針1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、損害保険・生命保険の総合コンサルティング企業として、地域のお客さまに選ばれ信頼され続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するように努めてまいります。

【取組状況】

今般、本方針に対応する具体的取組状況を公表するとともに、本方針は経営環境の変化に応じて適宜見直し、よりよい業務運営の実現を目指してまいります。

方針2 お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、良質な商品・サービスをご提供することにより、お客さまの最善の利益の追求をサポートしてまいります。

【取組状況】

1. 当社は複数の保険会社の商品を取扱っており、保険商品のご提案にあたってはお客さまのニーズを的確に把握したうえで、取扱商品の中からお客さまの意向に基づいた商品を提案・販売してお客さまの満足度を向上してまいります。

《当社独自のお客さまアンケート結果》

年 度	2020年度	2021年度
アンケート内容		
対応全般の満足度	94.0%	94.9%
意向把握の満足度	95.7%	95.3%
対応迅速さの満足度	97.1%	94.6%
商品説明の満足度	96.4%	96.5%
当社推奨満足度	85.2%	84.5%

※『「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかるKPI公表について』参照

2. お客様から寄せられたご不満等の「お客様の声」を真摯に受止め、誠実かつ迅速に対応するように努めております。すべての事案について取締役会・営業拠点長会議等で情報を共有し、重要事案については改善策に取組み、再発防止を社内通達等で徹底を図っております。

《苦情等件数》

年 度	2020年度	2021年度
生損保内訳		
生命保険	2	0
損害保険	16	14

方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備し、その態勢の維持・改善に努めてまいります。

【取組状況】

1. お客様の利益が不当に害されることのないように各種研修等により募集人のレベル維持・向上に努めております。

《各種研修回数》

年 度	2020年度	2021年度
研修内容		
コンプライアンス	23	22
新商品・商品改定	6	7
意向把握・比較推奨	2	2

2. 当社の比較推奨販売方針を遵守し、お客様のご意向に対応した商品・サービスを提案しているか「お客様ご意向把握シート」や「比較推奨販売の記録」により営業拠点長および関連部部長が検証しております。

《「お客様のご意向把握シート」・「比較推奨販売の記録」の記録件数》

年 度	2020年度	2021年度
生命保険		
法人のお客様	70	84
個人のお客様	77	44
全 体	147	128

方針4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまが適切に商品・サービスを選択できるように、お客さまの判断に資する商品内容・注意事項等の重要な情報について、分かりやすく丁寧にご説明いたします。

【取組状況】

1. お申込みに際して、お客さまに保険商品・仕組み等をご理解いただくため、「契約概要」や「注意喚起情報」を交付のうえ、丁寧な説明に努めております。

方針3 利益相反の適切な管理 【取組状況】 2. ≪「お客さまのご意向把握シート」・「比較推奨販売の記録」の記録件数≫を参照

2. ご高齢のお客さま等については、保険商品・サービスの内容や仕組みについて誤解が生じないように、お客さまの特性に応じてより丁寧な説明を行い、高齢者募集記録票を作成しております。

≪高齢者募集記録票作成件数≫

年 度	2020年度	2021年度
生損保内訳		
生命保険（70歳以上）	3	9
損害保険（80歳以上）	477	449
全 体	480	458

方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの商品・サービスに関する知識・経験、資産状況および取引目的・ニーズ等を総合的に勘案するとともに、ご意向等を的確に把握し、お客さまに最もふさわしい商品・サービスをご提案・ご提供いたします。

【取組状況】

1. お客さまのご意向・ニーズを十分お伺いしたうえで、最適な保険商品・サービスによるリスクマネジメント対策のご提案を行い、新規契約先数の増加に努めております。

≪新規契約先数≫

年 度	2020年度	2021年度
生損保内訳		
生命保険	42	46
損害保険	76	76
全 体	104（14）	112（10）

（ ）内は生損保重複契約先

※『「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかるKPI公表について』参照

2. お客さまに保険をご契約いただいた後も、お客さまにお役に立つ情報の提供や潜在的に抱えるリスクに関するアドバイスをを行い、適切なアフターフォローにより継続率の向上に努めております。

《損保継続率》

年 度 対象のお客さま	2020年度	2021年度
法人のお客さま	93.3%	91.3%
個人のお客さま	89.2%	89.5%
全 体	90.5%	90.1%

※『「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかるKPI公表について』参照

方針6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、評価・研修体系の整備および本方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

【取組状況】

1. 従業員に対する評価制度は業績評価に加え、意欲・態度・能力等の人事評価も十分考慮する体系としており、従業員への適切な動機づけを図っております。
2. 従業員が保険商品・サービスの内容・仕組み等の理解を深めるため、社内・社外研修を実施しており、また、コンサルティング能力の向上を図るため、法務・税務等の幅広い知識を有する従業員の育成にも積極的に取り組んでおります。

《資格取得率》

年 度 資格名	2020年度	2021年度
生保専門課程資格保有者占有率	94.2%	94.3%
FP2級・FP3級保有者占有率	63.5%	64.2%

3. 本方針を社内に浸透させるため、社内OAシステムに掲示するとともに、会議・研修等において役職員に具体的取組みを実践するように周知徹底を図っております。

以 上