「お客さま本位の業務運営方針」の取組み状況のご報告(2024年度)

1. はじめに

共益商事株式会社は、地域のみなさまの生活の安心と企業経営の安定的発展に貢献するため、2019年1月15日に掲げた「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」に基づく2024年度の取組み状況や定着度合について公表するとともに、今後も経営理念の実現に向けて継続的に取組んでまいります。

2024年度取組み方針

- 取組方針Ⅰ 「お客さまの満足度の追求」
- 取組方針Ⅱ 「お客さまに分かりやすい説明の徹底」
- 取組方針Ⅲ 「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」
- 取組方針Ⅳ 「お客さまとの利益相反にかかる適切な管理」
- 取組方針Ⅴ 「お客さま本位の業務運営を实践するため商品、サービスの提供にかかる教育、研修の実施」

2. 2024年度の具体的取組み状況について

取組方針Ⅰ

■ 「お客さまの満足度の追求」

当社は、地域に密着した代理店として、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品やサービス提供がお客さまの満足度向上や最善の利益につながると考え商品ラインナップの充実に努めるとともに、お客さまのご意向を正確に把握します。

【取組み内容】

●お客さまアンケートに基づく当社の満足度、当社の推奨度<注1><注2>

当社の「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」に基づく取組みが、お客さまにどのように評価され、サービスの向上に結び付いているか、「お客さまアンケート」の実施結果にもとづいた「お客さま総合満足度」、「当社の推奨度」を成果指標と定め、公表いたします。

○お客さま総合満足度(最高10点) <注1><注2>

平均	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点以下	合計
8.7点	50.9%	9.1%	21.8%	5.5%	1.8%	10.9%	0.0%	100.0%

○当社の推奨度(最高10点) <注1><注2>

平均	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点以下	合計
8.1点	36.4%	3.6%	27.3	10.9%	7.3%	14.5%	0.0%	100.0%

○お客様の声受付件数、当社・保険会社への苦情件数 <注1>

当社は、お客さまから苦情等が寄せられた場合、「お客様の声受付簿」を速やかに作成し、お申し出内容、対応、原因等を協議、再発防止策を社内に徹底することで、サービス向上、お客さま満足度の向上に努めております。

お客様の声受付件数	2024年度
	1件

	2024年度
	当社への苦情
保険会社への苦情	0件

○損害保険比較説明・推奨販売記録起票件数および生命保険意向把握シート起票件数 <注1>

当社は、お客さまのニーズ、ご意向を正確に把握し、適切な商品の提案に努めております。

お客さまの意向把握や商品提案のプロセスは、「比較説明・推奨販売記録」や「意向把握シート」を作成し、記録しております。

	2024年度
損害保険「比較説明・推奨販売記録」件数	306件
生命保険「意向把握シート」件数	63件

取組方針Ⅱ

■ 「お客さまに分かりやすい説明の徹底」

当社は、お客さまに最適の商品・サービスを選択していただけるよう、提案するプラン・商品内容・特性などお客さまのご判断に資する重要な情報について、パンフレット、提案書、重要事項説明書等の資料を用いて、丁寧で分かりやすい説明に努めております。

また、お客さまのご要望に応じて、オンラインを活用した情報の提供・説明にも取り組んでおります。

【取組み内容】

●お客さまアンケートに基づく「商品説明のわかりやすさ」を公表いたします。

○商品説明のわかりやすさ(最高 5P) <注 1><注 2>

平均	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点以下	合計
4.2 点	49.1%	34.5%	10.9%	0.0%	5.5%	100.0%

取組方針Ⅲ

■ 「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」

当社は、お客さまへの商品・サービスのご提案にあたって、お客さまの知識・経験・ご加入目的に応じた保険設計・販売に努め、末永くお客さまのお役に立てるよう適切なフォローアップにも取り組んでおります。

【取組み内容】

- お客さまアンケートに基づく「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」を公表いたします。(注 1)

○お客さまにふさわしい商品・サービスの提供(最高 5P) <注 1><注 2>

平均	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点以下	合計
4.2 点	49.1%	36.3%	9.1%	0.0%	5.5%	100.0%

○損害保険更改率 <注 1>

損害保険早期更改率	2024 年度
4 週間前更改率	77.2%
2 週間前更改率	90.0%

取組方針Ⅳ

■ 「お客さまとの利益相反にかかる適切な管理」

当社は、お客さまへの商品提案や情報提供にあたり、当社の意向把握および比較推奨販売、重要事項説明等を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に管理しております。

【取組み内容】

- かかる募集プロセスが適切に行われるよう、コンプライアンス研修を実施し、お客さまの利益が不当に害することのないよう適切に管理しております。

<注 1>

コンプライアンス研修実施回数	2024 年度
	8 回

取組方針V

- 「お客さま本位の業務運営を実践するため商品、サービスの提供にかかる教育、研修の実施」

当社は、職員全員が「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」を正しく理解し、多種多様なお客さまのニーズに対応可能な人材育成に努めております。また、本方針への取組み状況やコンプライアンスにも留意した教育体系のもと、各種資格取得の奨励にも取り組んでおります。

【取組み内容】

●有資格者数

当社は、募集人全員が本方針のもと、お客さまの利益につながる情報提供を行う態勢づくりの一環として、各種資格取得を推進していきます。

(有資格者数は2024年4月1日現在)

資格種別		生命保険	損害保険	
一般課程	※1	38名	38名	
生命保険専門課程	※2	32名	-名	
生命保険応用課程	※3	2名	-名	
大学課程	※4			
	専門コース	※5	-名	33名
	コンサルティングコース	※6	-名	11名
ファイナンシャル プランナー		1級資格者	1名	
		2級資格者	14名	
	※7	3級資格者	1名	
職員数(出向者除く)		38名		

※1 保険募集人として必要とされる保険の基礎知識を習得する過程です。

※2 生命保険販売に関する専門知識と周辺知識を習得する課程です。

※3 知識を生かした応用力・実践力を養成し、ファイナンシャル・プランニングサービスの充実を図る課程です。

※4 ファイナンシャル・プランニングサービスの提供に必要とされる高度な専門知識を習得する課程です。

※5 損害保険の募集に関連の深い分野を、一層専門的に修得するための課程です。

※6 「専門コース」の認定取得者が、お客さまのニーズに応じたコンサルティングをできるように、より実践的な知識・業務スキルを修得する課程です。

※7 ファイナンシャルプランナーは国家資格となっています。

●研修会実施状況

当社は、情報提供義務、商品・事務知識等の研修会を定期的に開催し、職員の能力向上に努めていきます。

<注1>

研修会実施回数	2024 年度
	10 回

※コンプライアンス関連の研修は含みません。

●内部監査実施状況

<注1>

内部監査実施状況	2024 年度
	7 部支社

<注1 > 各種データ等の算出期間：2024年4月から2024年12月までの9ヶ月間です。

<注2 > 各項目のアンケート結果について

- ①公平性を確保するため、当社の代弁会社である三井住友海上火災保険株式会社が独自に実施している当社に対するアンケート結果を使用しています。
- ②満点の10点から0点または満点の5点から0点の各スコア×各回答件数/各項目の有効回答件数により算出しております。

<ご参考>

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」との関係について

当社は金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます。）を採択し、当社の「お客さま本位の業務運営にかかる取組方針」（以下、「本方針」といいます。）は当社ホームページに公表しております。原則と本方針との関係は以下のとおりです。

原 則 ※1	対応する本方針
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 I
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 IV
原則 4 手数料等の明確化	方針 II
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 II
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 III
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 V

※1 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。