

## ◆ 「お客様本位の業務運営に関する方針」取組結果のご報告

株式会社 清水保険事務所は「お客様本位の業務運営に関する方針」に設定した K P I（Key Performance Indicator/主要業績評価指標）の取組み状況をご報告します。

### 1. 保有取扱件数（集計期間：2021年6月まで）

#### ◆損害保険（あいおいニッセイ同和損害保険㈱ Chubb損害保険㈱合計）

- 個人件数：1,521件 法人件数：298件

#### ◆生命保険（メットライフ生命保険㈱ 日本生命保険相互会社 三井住友あいおい生命保険㈱ 合計）

- 個人契約件数：2,118件 法人ご契約件数：270件

### 2. お客様の声の集計（2021年1月～8月時点）

• 総合計件数 54件

（うち苦情・不満 14件 感謝・御礼 13件 相談等 27件）

### 3. 募集人研修の実施

毎月月次の営業会議の際にコンプライアンスの再徹底の情報を共有（損保/生保：毎月各1回）

保険商品改訂含む、商品研修を実施（損保/生保：毎月各1回）

### 4. 代理店自己点検

年1回 各募集人自己点検チェックリストを基にチェック

取扱保険会社へ自己点検実施日・内容報告

モニタリング調査を実施し、実施日・内容報告

### 5. 人員体制・組織体制の適宜見直し

お客様に提供出来るサービスに対し、満足度の高い業務品質を付与できる体制を構築するために体制の整備・構築を行う。

総評：実際にいただいている声は更にあると認識し不満・不安の解決策を図り、感謝御礼の声を収集する事。

また相談件数も多くいただくことで、お客様との接点を増やし疑問に対し、問題解決を図る。

以上、当社が定めるお客様本位の業務運営方針とし適宜情報公開を行い、お客様に対するサービスの向上をはかります。