◆「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
ＫＰＩ（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：２０２３年９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）
個人顧客数：1,512 件（御契約件数：4,233 件）　法人件数：232 件（御契約件数：2,243 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）
全顧客数：2,380 件　個人契約件数：2,150 件　　法人ご契約件数：230 件

２. お客様の声の集計（2022 年 9 月～2023 年 9 月末時点）

総計：９４件（内訳：生保 33 件　損保 61 件）
（うち苦情・不満：33 件　　感謝・御礼：３９件　ご相談等　22 件）

◆別途保険会社のシステムによる、手続き・事故時の代理店満足度調査についての公表
2022/４月～2023/３月・・・代理店満足度調査回答件数：１４５件　総合満足度：87.5%
2023/４月～2022/9 月・・・代理店満足度調査回答件数：　５１件　総合満足度：88.2%

３. 社員研修の実施

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）e-ラーニング受講を必須とする
募集人の自己研鑽の為の、研修企画・資格取得の促進

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。お客様に最善の提案・環境と提供する為に、社内で情報の共有を徹底し、
各社員の意見や声を積極的に拾い上げ、集約する。全員全体で最善を尽くす。

総評：募集体制の再構築、情報共有の徹底を再度課題としていかにお客様に最善の環境下にて当社を選んでいただくよう働きかけを実施。お客様の声では実際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。アフターフォローの重要性にも特化し、フォロー体制を構築する。今後更に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。
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。

2023・9　株式会社　清水保険事務所