

2020年度

お客さま本位の業務運営に関する取組結果について

2021年6月

株式会社 石井商事

目次

- 👉 お客様本位の業務運営に関する方針 P2
- 【取組結果】
- 👉 お客様に安心・安定・安全を提供します。 P3
- 👉 お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。 P4
- 👉 お客様の声を業務品質の向上に活かします。 P5.P6.P7
- 👉 お客様の声分析管理集計(2020年10月～2021年3月) P8
- 👉 役職員1人ひとりに『お客様本位の業務運営』を浸透させます P9

※本資料に記載されているお客様の声分析管理集計は2021年3月末現在の状況となっております。

※高齢者に対する親族等の連絡先確認状況は2021年4月末現在の状況となります。

お客さま本位の業務運営に関する方針

方針1 お客様に安心・安定・安全を提供します。

当社は、品質方針を実践し、お客様に安心・安定・安全を提供し、お客様の満足を追及し続けます。お客様、地域の皆様の利益を優先し、常にお客様に寄り添った会社であり続けるよう社員一丸となって真摯に取り組んで参ります。

方針2 お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社は、お客様との対話をベースに、十分な情報提供を行い、お客様のニーズと意向をしっかり把握し、お客様が本当に必要としている商品を提供します。

方針3 お客様の声を業務品質の向上に活かします。

当社は、寄せられたすべてのお客様の声を真摯に耳を傾け、迅速かつ的確に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

方針4 役職員1人ひとりに『お客様本位の業務運営』を浸透させます。

当社は、『お客様第一』の実現に向けて、すべての役職員が均質のレベルで実践できるよう教育・研修体制を充実させ、本方針を浸透させてまいります。また、各種社内会議等を通じて『お客様第一』の風土を醸成致します。

【参考】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係

・当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針(以下、本方針)」を策定して当社WEBサイトで公表しております。

・原則と本方針の関係は以下のとおりです。 ※原則の詳細は、金融庁ホームページにてご確認ください。(尚、本方針は2021年1月15日改定前の取組結果結果となります)

原則	対応する本方針	原則	対応する本方針
原則2	方針1・方針3	原則6	方針2
原則3		原則7	方針4
原則5	方針2		

*原則3は改定前の本方針に含まれておりません。原則4、原則5(注2)(注4)及び原則6(注1~4)は当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

*2021年度は当該方針の見直しを致します。

1. お客様に安心・安定・安全を提供します。

弊社は、地域貢献の一環として官公庁・民間企業・社会福祉関連等お客様の事故削減に向けた研修会を提案・開催いたします。

交通KYT/RM開催実績 2020年10月～2021年3月

名称	対象数	参加人数	開催回数
官公庁・社会福祉事業者関連	2	45	2
民間企業	17	98	17

当社では、お客様の事故削減(交通事故及び事業リスク等)に向けて、研修会等を提案・開催いたします。お客様の要望をお聞きし要望に沿った内容で研修会を進めてまいります。また、同業種で起きている事故等についても情報をいち早くお知らせし注意喚起を行っております。研修会等はすべて無料開催にて行っており(事故削減研修会によりお客様の保険料負担の削減効果にもつながります。)

年間開催実績 2020年4月～2021年3月

名称	対象数	参加人数	開催回数
官公庁・社会福祉事業者関連	5	85	5
民間企業	18	148	20

当社企画セミナー

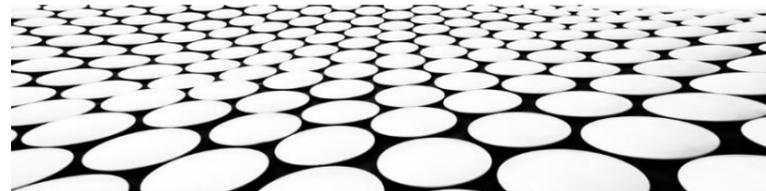
今年度はコロナ感染拡大防止のため年度内に予定をしているセミナーは中止と致しました。

※交通KYT：危険予知トレーニング
 ※RM 介護福祉リスクマネジメント研修

コロナ禍での開催となり、感染防止対策を行い少人数制で行うこととなりました。

社会福祉法人 様

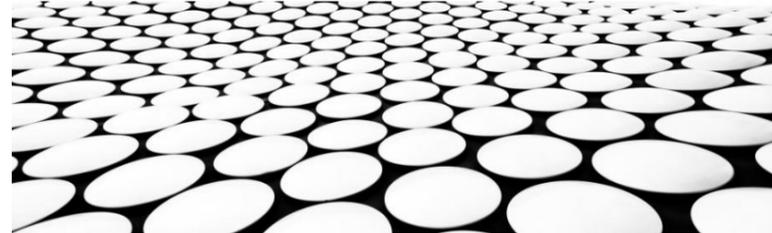
交通事故・施設事故リスクマネジメント



あいおいニッセイ同和損保株式会社 石井商事

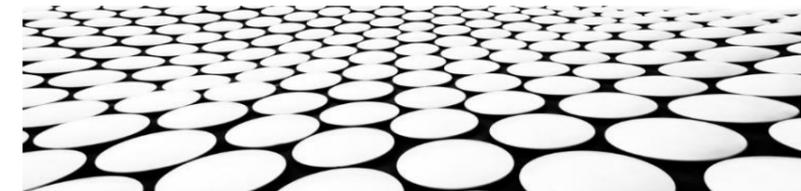
社会福祉法人 ○○○ 様

高齢者施設の災害タイムライン説明会



横浜市 ○○○局 様

交通事故防止KYT



あいおいニッセイ同和損保株式会社 石井商事

2. お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社では、消費者トラブルの件数等を考慮し、目安として『70歳以上』のお客さまを高齢者と定義しています。保険契約締結後に保険契約者のご家族から苦情が寄せられる等のトラブルを未然に防止するため、70歳以上のお客さまに対しては、高齢者や商品の特性等を勘案した取り組みを行っております。

『70歳以上』の保険契約者【基本ルール】を徹底するとともに、親族等が同席できない場合は、必要に応じて(きめ細やかな取り組み)を行います。

【基本ルール】

- ①理解度等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明する。
- ②加入目的等について、お客さまの意向をより正確に把握する。
- ③お客さまの希望や必要に応じ、親族等の同席を求めて意思確認を行う。

【きめ細やかな取り組み】

- ①複数の保険募集人により対応する。
- ②複数回の保険募集機会を設ける。
- ③別の保険募集人による確認・フォローを行う。

高齢者に対する親族等の連絡先確認状況(2020/4～2021/4)

親族情報の収集について

・高齢の保険契約者が、身体の不調などから突然入院されたりすると、連絡を取ることが困難になる場合、このような事態においても、適切な契約管理・満期案内等を可能とするため、一人住まいの方や、高齢者のみの世帯の場合には、別居の親族の情報(連絡先等)を入手し、記録・保管を行います。現在の状況は左記の表のとおりです。3か月毎に集計し進捗状況を評価確認してまいります。

対象期間	対象件数	確認済件数	未確認件数	割合
2020/4/30	700	666	34	95%
2020/7/31	731	709	22	97%
2020/10/31	724	708	16	98%
2021/1/31	698	679	18	97%
2021/4/30	894	791	103	88%

『70歳未満』のお客さまであっても、理解状況等を踏まえて、トラブル未然防止の観点から必要と思われる場合は、上記(70歳以上)【基本ルール】【きめ細やかな取り組み】を踏まえた保険募集を行います。

『80歳以上』の保険契約者 高齢者や保険商品の特性等を踏まえ、親族等の同席を原則。やむを得ない事情がある場合は【きめ細やかな取り組み】①～③のいずれかを必須と致します。

3. お客様の声を業務品質の向上に活かします。

お客様はがきアンケート集計(2020/10~2021/3)

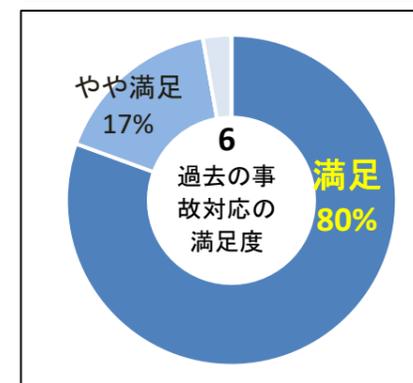
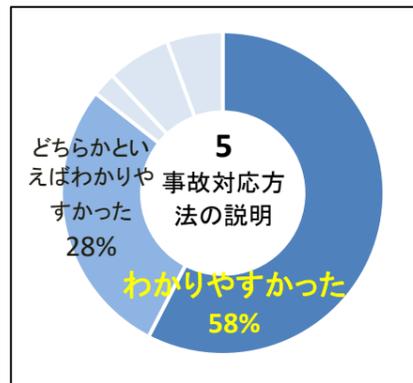
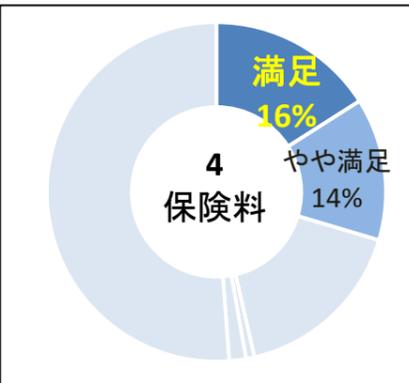
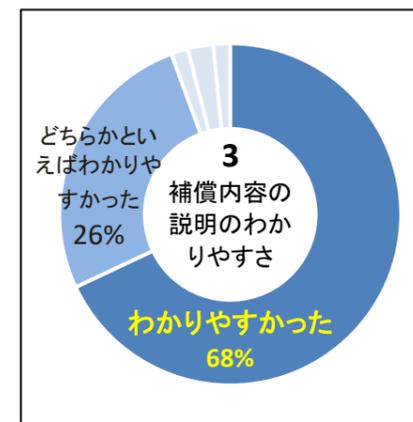
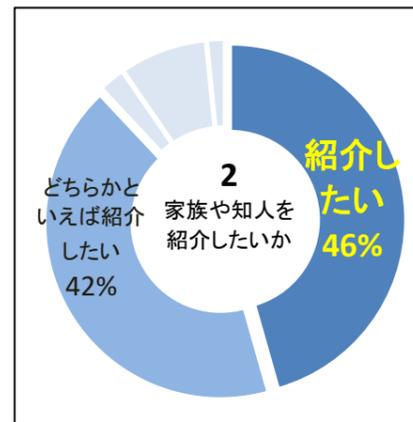
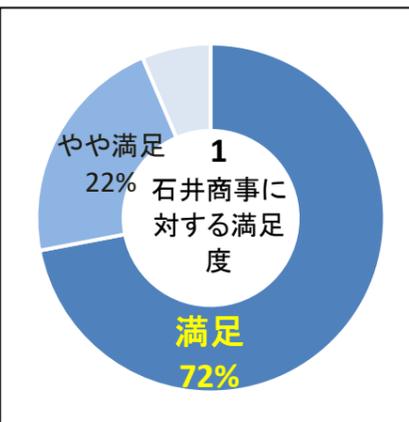
■件数							合計
1 石井商事に対する満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	125
	90	27	8	0	0	0	
2 家族や知人を紹介したか	紹介したい	どちらかといえば紹介したい	どちらかといえば紹介したくない	紹介したくない	わからない	未記入	125
	57	53	3	0	10	2	
3 補償内容の説明のわかりやすさ	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入	125
	85	33	2	0	3	2	
4 保険料	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	125
	20	17	21	1	2	64	
5 事故対応方法の説明	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入	125
	72	35	3	0	8	7	
6 過去の事故対応の満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	125
	29	6	0	1	0	89	

■割合							
1 石井商事に対する満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	
	72.0%	21.6%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	
2 家族や知人を紹介したか	紹介したい	どちらかといえば紹介したい	どちらかといえば紹介したくない	紹介したくない	わからない	未記入	
	45.6%	42.4%	2.4%	0.0%	8.0%	1.6%	
3 補償内容の説明のわかりやすさ	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入	
	68.0%	26.4%	1.6%	0.0%	2.4%	1.6%	
4 保険料	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	
	16.0%	13.6%	16.8%	0.8%	1.6%	51.2%	
5 事故対応方法の説明	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入	
	57.6%	28.0%	2.4%	0.0%	6.4%	5.6%	
6 過去の事故対応の満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入	
	80.6%	16.7%	0.0%	2.8%	0.0%	71.2%	

◆お客様アンケートはがき

当社は、保険契約をご継続頂きましたお客様へ「はがきアンケート」を実施させて頂き、ご満足度についてご評価を頂いております。弊社はアンケートから得られる『ご評価』『満足度』を真摯に受け止め今後の業務に活かすために満足度数値の推移を評価していきます。

※「未記入」を除いた割合



◆アンケートについて

対象のお客様: 2020年10月~2021年3月に満期継続をされたお客様844名(損保契約のみ)に実施いたしました。3月末までにご返送頂いた件数が125件となりました。お客様はがきアンケートは毎月実施してまいります。

※「未記入」を除いた割合

お客様はがきアンケート集計結果累計

1 石井商事に対する満足度

期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7～9	84.4%	11.1%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2019/10～2020/3	85.1%	10.9%	3.0%	1.0%	0.0%	0.0%
2020/4～9	76.2%	18.0%	4.1%	1.6%	0.0%	0.0%
2020/10～2021/3	72.0%	21.6%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%

※これからもお客さまと向き合い、お客さまと寄り添う保険代理店を目指します。

2 家族や知人を紹介したいか

期間	紹介したい	どちらかといえば紹介したい	どちらかといえば紹介したくない	紹介したくない	わからない	未記入
2019/7～9	67.8%	20.0%	1.1%	0.0%	8.9%	2.2%
2019/10～2020/3	57.4%	34.7%	2.0%	0.0%	5.0%	1.0%
2020/4～9	54.1%	36.1%	0.8%	0.0%	5.7%	3.3%
2020/10～2021/3	45.6%	42.4%	2.4%	0.0%	8.0%	1.6%

※自身が担当する業務を通して、お客さまと向き合い、お客さまに出来ること、必要な事は何かをしっかりと理解する事で、信用・信頼頂ける募集人を目指します。

3 補償内容の説明のわかりやすさ

期間	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入
2019/7～9	76.7%	21.1%	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%
2019/10～2020/3	79.2%	13.9%	0.0%	0.0%	5.0%	2.0%
2020/4～9	66.4%	27.9%	0.8%	0.0%	3.3%	1.6%
2020/10～2021/3	68.0%	26.4%	1.6%	0.0%	2.4%	1.6%

※募集人教育にあたっては、募集人自身が商品知識の向上をはかり、お客さまに丁寧な説明を行います。

4 保険料

期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7～9	33.3%	8.9%	33.3%	0.0%	0.0%	24.4%
2019/10～2020/3	29.7%	14.9%	18.8%	2.0%	3.0%	31.7%
2020/4～9	23.8%	10.7%	20.5%	3.3%	0.8%	41.0%
2020/10～2021/3	16.0%	13.6%	16.8%	0.8%	1.6%	51.2%

※保険会社とお客さまの繋役としてお客さまの要望を伝えていきます。

5 事故対応方法の説明

期間	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	わからない	未記入
2019/7～9	73.3%	14.4%	0.0%	1.1%	6.7%	4.4%
2019/10～2020/3	76.2%	10.9%	1.0%	0.0%	7.9%	4.0%
2020/4～9	63.1%	23.0%	1.6%	0.0%	6.6%	5.7%
2020/10～2021/3	57.6%	28.0%	2.4%	0.0%	6.4%	5.6%

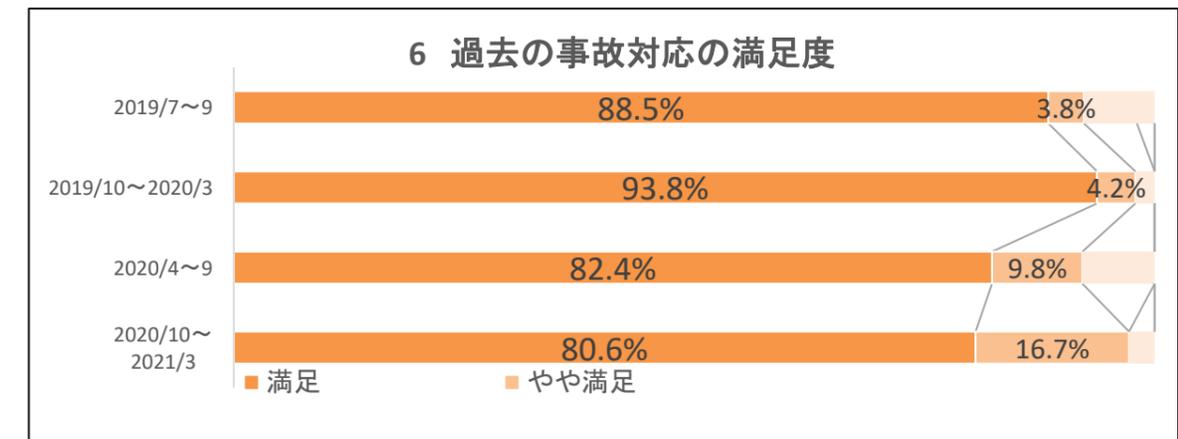
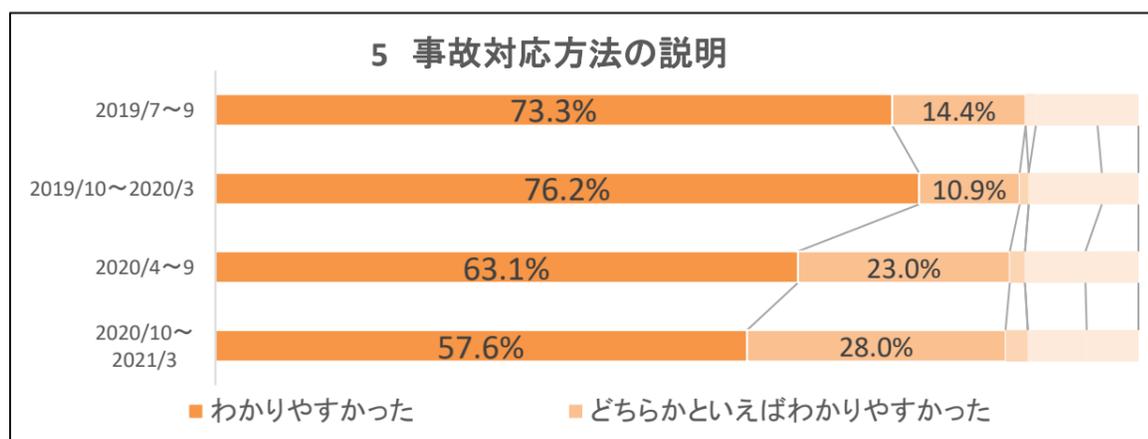
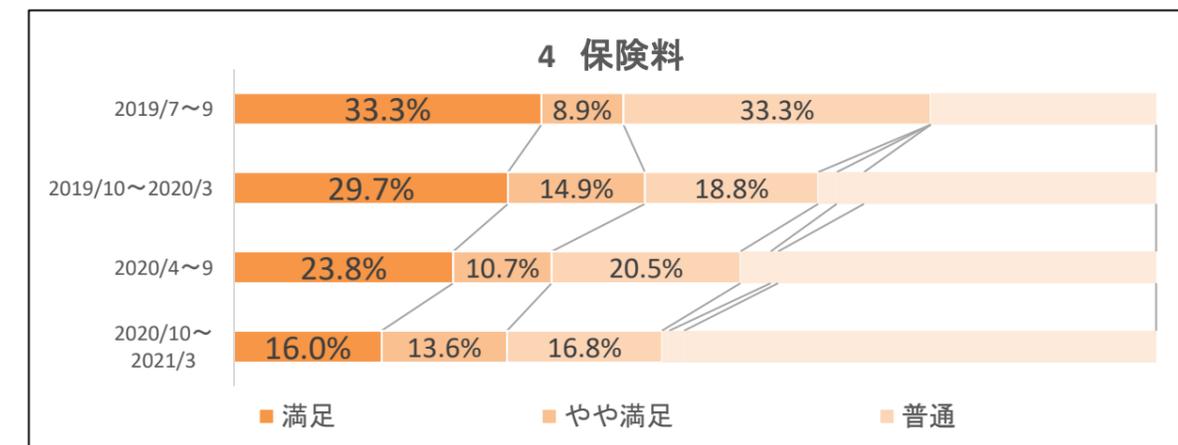
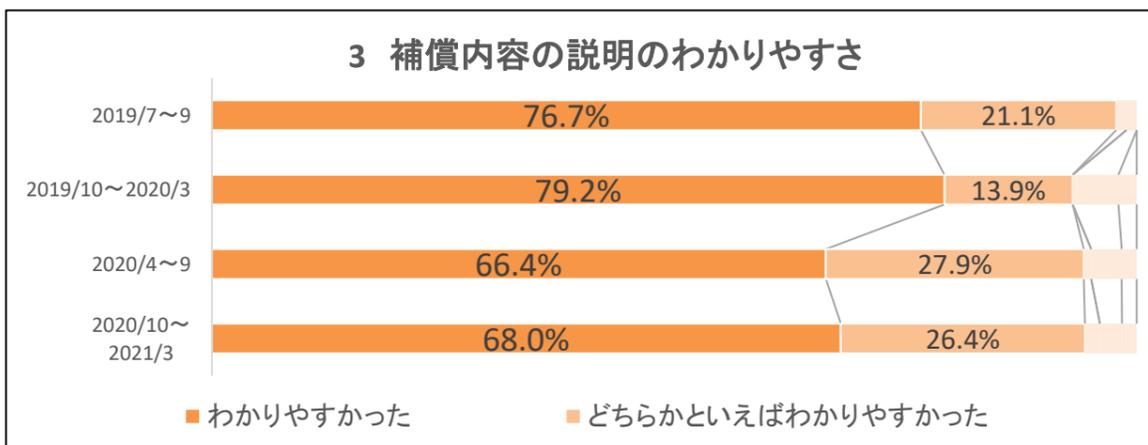
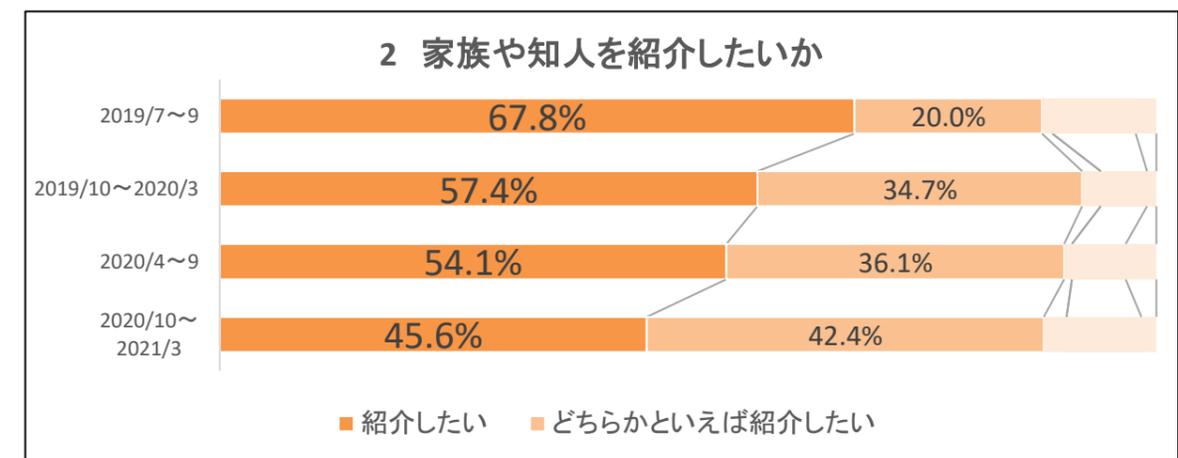
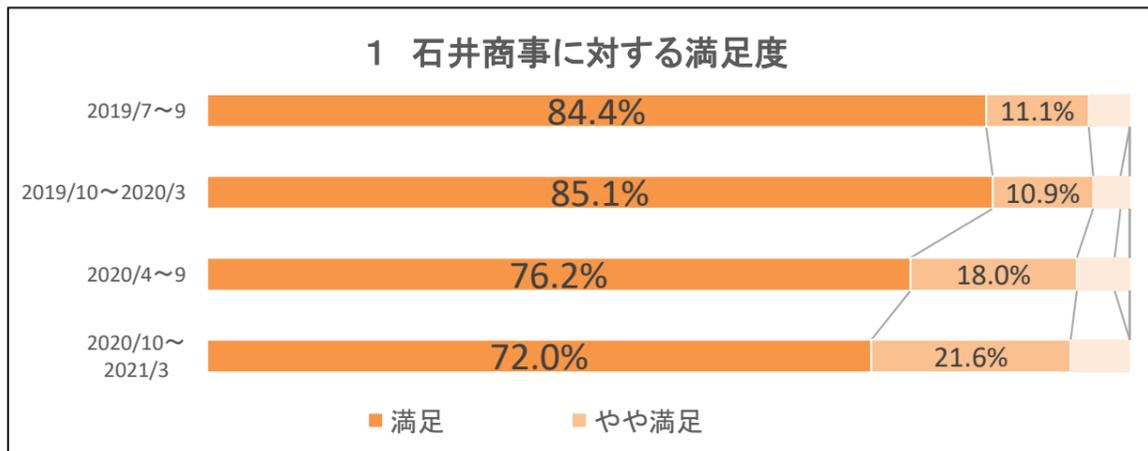
※事故・災害時にこそ、代理店としての役割りや存在が生かされると考え、お客さまと向き合い寄り添える代理店を目指します。

6 過去の事故対応の満足度

※「未記入」を除いた割合

期間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
2019/7～9	88.5%	3.8%	5.8%	1.9%	0.0%	42.2%
2019/10～2020/3	93.8%	4.2%	2.1%	0.0%	0.0%	52.5%
2020/4～9	82.4%	9.8%	7.8%	0.0%	0.0%	58.2%
2020/10～2021/3	80.6%	16.7%	0.0%	2.8%	0.0%	71.2%

※事故後のフォローコール、途中経過などお客さまの不安を取り除けるようサポート致します。



お客さまの声 分析管理集計(2020年10月～2021年3月)

当社は、毎月寄せられたお客さまの声を分析し評価を行い、改善に努めてまいります。

◆お申出方法:お電話での申出・対面でのお申出・メール等でのお申出・保険会社経由のお申出

◆お客さまからの声を以下の分類にわけて毎月分析を行っております。

2020 年度

*代理店名: (株)石井商事

10月～12月

申出区分		①感謝			②相談				③事故			④クレーム		⑤不満足					
申出内容/対象(件)		A 感謝	B 紹介	C 成約	D 相談	E 問い合わせ	F 要望	G 質問	H 事故相談	I 事故報告	J 事故 アドバイス	K 契約不備	L 対応不備	M 顧客対応	N 知識不足	O 事故対応	P 保全対応	Q 保険会社	R その他
10月分	63	11	3	9	9	6	5	2	7	7	1	0	0	1	0	1	0	1	0
11月分	59	14	0	3	5	11	2	2	18	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0
12月分	47	8	0	3	9	8	4	2	7	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	169	33	3	15	23	25	11	6	32	12	5	0	0	1	0	1	0	2	0
合計	169件	51 件			65 件				49 件			0 件		4 件					
割合		30 %			38.2 %				28.8 %			0 %		3 %					

2020 年度

*代理店名: (株)石井商事

1月～3月

申出区分		①感謝			②相談				③事故			④クレーム		⑤不満足					
申出内容/対象(件)		A 感謝	B 紹介	C 成約	D 相談	E 問い合わせ	F 要望	G 質問	H 事故相談	I 事故報告	J 事故 アドバイス	K 契約不備	L 対応不備	M 顧客対応	N 知識不足	O 事故対応	P 保全対応	Q 保険会社	R その他
1月分	61	8	0	4	15	8	4	0	11	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0
2月分	68	5	1	4	17	9	5	0	12	12	2	0	0	0	0	0	1	0	0
3月分	66	12	2	6	10	6	4	0	13	11	1	0	0	0	0	0	1	0	0
小計	195	25	3	14	42	23	13	0	36	31	6	0	0	0	0	0	2	0	0
合計	195件	42 件			78 件				73 件			0 件		2 件					
割合		21.5 %			40 %				37.4 %			0 %		1.1 %					

累計	件	58	6	29	65	48	24	6	68	43	11	0	0	1	0	1	2	2	0
合計	364	93 件			143 件				122 件			0 件		6 件					
割合		25.5 %			39.2 %				33.5 %			0 %		1.8 %					

年間累計	件	171	24	71	125	98	66	16	105	85	21	2	2	1	0	3	5	7	1
年間合計	803	266 件			305 件				211 件			4 件		17 件					
割合		33.1 %			38 %				26.3 %			0.5 %		2.1 %					

※ クレームとは、契約した商品・サービスに意見や不満を持つ顧客がそれを提供した代理店・担当者に対して問題点を指摘したり、苦情を述べたりする行為。
「不適合・是正処置報告書」にて再発防止する。

→報告書作成済み件数 4件 未作成件数 0件

※ 不満足とは、顧客が失望する・ものたりない・納得できない・満たされないと思うこと。・・・「不満足の声・是正処理・改善報告書」にて改善する

→報告書作成済み件数 14件 未作成件数 0件

※ 店主は四半期ごとに確認、承認しクローズする。以降、記録文書となる。 期間内の処理ができなかった場合は、次期間へ持ち越し処理をする。

4. 役職員1人ひとりに『お客さま本位の業務運営』を浸透させます。

当社は、お客さま本位の姿勢をさらに浸透させるため、各会議・研修等で周知徹底いたします。コンサルティング能力および商品知識、金融経済に関する知識等の向上を図るため、公的資格の取得を推奨いたします。

◆お客さま本位の業務運営の浸透

- ① 毎朝、朝礼にてお客さま本位の業務運営基本方針と主な取組み及び保険会社より提供されている募集コンプライアンスマニュアルの読み合わせを行っております。
- ② 経営理念・お客さま本位の業務運営方針・品質方針・経営目標・コンプライアンス基本方針を社内に掲示しております。

◆コンサルティング能力及び商品知識の向上

※資格取得支援制度により社員の業務遂行能力向上及び自己啓発を促進しております。

資格名称	取得人数
損害保険トータルプランナー	4名
生命保険トータル・ライフ・コンサルタント	1名
2級ファイナンシャルプランニング技能士	2名
3級ファイナンシャルプランニング技能士	1名
損害保険プランナー	5名

認定資格名称	取得人数
BCP策定講師	2名
自転車安全運転セミナー講師	2名
終活カウンセラー2級	9名
中災防交通KYTインストラクター	2名
ドクター・オブ・ドクターズ認定プロデューサー	4名

令和3年3月末現在社員数 15名