



当社は2019年4月1日付で公表した「顧客本位の業務運営方針」に関する取組結果をご報告いたします。

当社は、お客さま本位の業務運営を行ううえで、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおりKPIを設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしております。

## ①従業員資格保有状況

当社は保険という金融商品を販売するにあたり、保険のプロとしての知識向上や自己研鑽に努めることで、お客様満足度の向上につながると考えております。

全てのお客様にご納得していただけるサービスを提供するために、全従業員に資格取得を推奨しております。

資格内容	取得人数(2020年3月時点)
FP等資格	正社員の97%取得

※FP等資格とは、CFP・AFP・FP技能士・生命保険協会認定FP(トータル・ライフ・コンサルタント：TLC)を指します。



## ②当社保全サービス「よつば」の加入状況

当社はお客様が保険契約にあたり、アフターサービスの向上のために保全サービスに加入されることが、顧客満足度向上に寄与すると考えております。

お客様のご契約後により安心して保険を継続していただけるよう、当社は独自の保全サービスを行っております。

<https://www.fa-yotsuba.com/>

よつば会員数	47,288名
契約者の加入割合	99.1%

※2019年4月～2020年3月実績



### ③当社保全サービス「よつば」の保全状況

各種保全対応の件数を増加することで、お客様のサポートにつながり、お客様満足度向上につながると考えております。

※2019年4月～2020年3月実績

手続き内容	件数	構成比
契約内容照会	450	17.9%
解約書類手配	332	13.2%
解約手続きフォロー	4	0.2%
給付金請求書類手配	637	25.4%
給付金請求フォロー	388	15.4%
給付金請求訪問	0	0%
住所変更	102	4.1%
口座/クレカ変更	142	5.7%
減額対応	24	1.0%
名義変更	36	1.4%
保険証券再発送	59	2.3%
復活書類手配	148	5.9%
保険料振込用紙手配	138	5.5%
死亡届手配	4	0.2%
控除証明書再発行手配	48	1.9%
合計	2,512	

引き続き顧客満足度向上に向け鋭意努力してまいります。