

「お客様本位の業務運営の基本方針」の取組状況について

松栄株式会社

当社は「お客様本位の業務運営の基本方針」を策定し、お客様本位の業務運営に継続的に取り組んでおります。本方針の取組状況(定着、浸透度合い)を客観的に評価するための指標(KPI)として「お客様満足度」「損保更改率」「FP 資格取得者数」を設定しており、2023 年度(2023 年 4 月～2024 年 3 月)の本指標の状況について公表いたします。

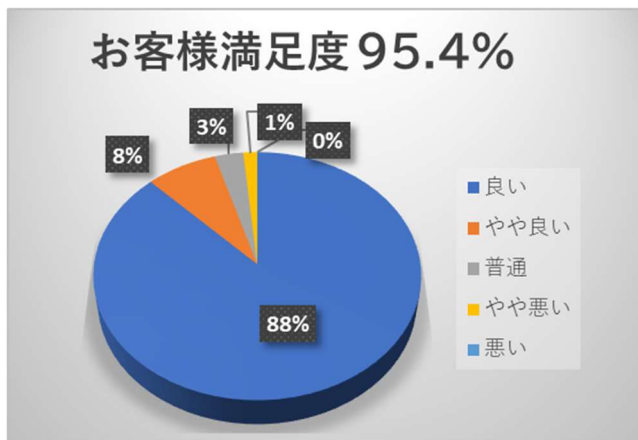
本指標(KPI)の状況は、定期的に公表するとともに、必要に応じて指標(KPI)の見直しを行い、継続的なお客様本位の業務運営を目指します。

【指標 1 お客様満足度】

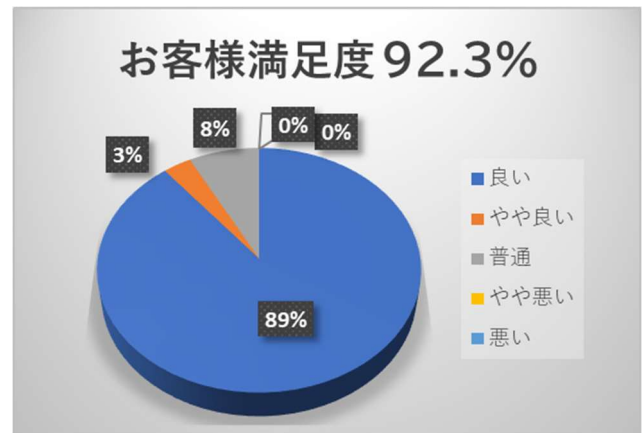
当社は、お客様満足度 90%以上を目指します。

- お客様にアンケートを依頼し、ご回答いただいたお客様の評価を集計
- 対象保険種目:損害保険全種目(新規契約に限定)

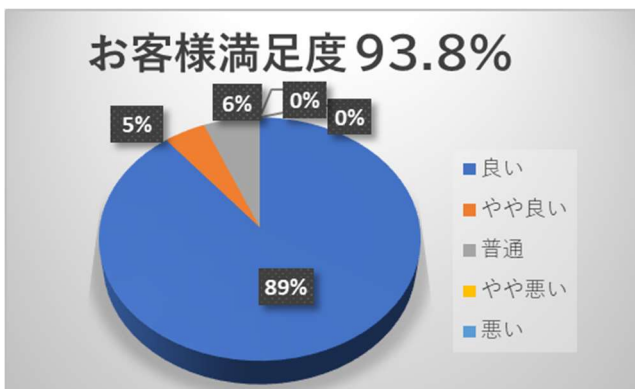
Q 説明は親切丁寧でしたか？



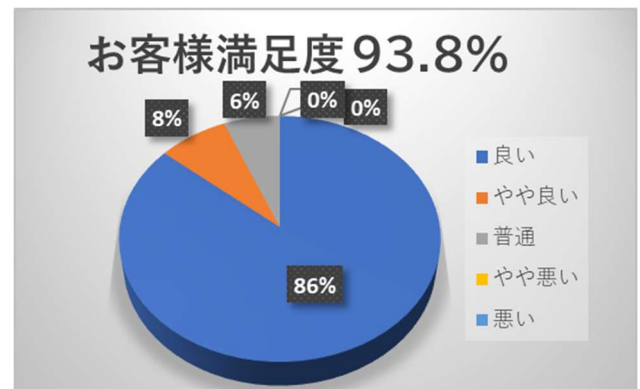
Q 迅速な対応でしたか？



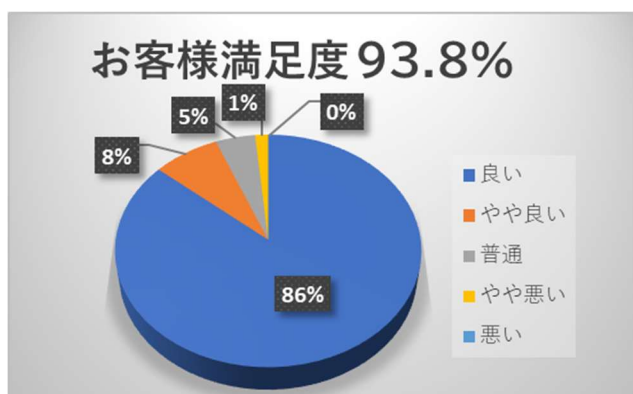
Q 保険の加入に関してお客様のご意向に沿った提案でしたか？



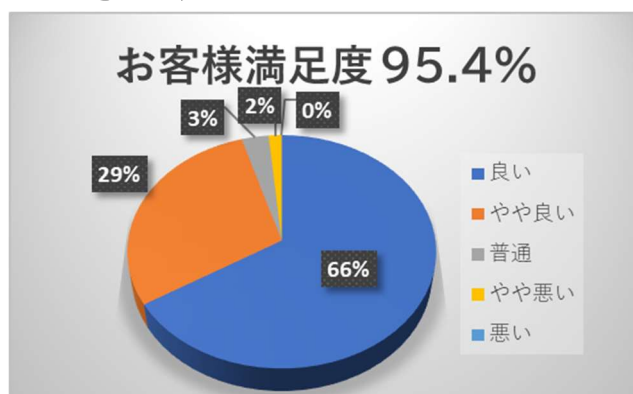
Q 補償内容、付帯サービス内容、保険料などの説明は分かりやすかったですか？



Q 総じて満足のいく対応でしたか？



Q これからも保険加入に関して弊社に相談したいと思いませんか？



※お客様満足度は、6項目について5段階で評価していただいています。

このうち、「良い」+「やや良い」または「是非したい」+「したい」の評価を「満足」していただいているとして算出した割合です。

【指標 2 損害保険更改率】

当社は、損保更改率 92%以上を目指します。

保険種目	2022 年度更改率	2023 年度更改率
火災保険	91.9%	90.4%
自動車保険	94.8%	96.5%
傷害・新種	92.0%	94.0%

※更改率は、保険期間 1 年～10 年未満の契約を集計しています。

【指標 3 FP 資格取得者数】

当社は、社員の FP 資格取得率 100%を目指します。

FP 資格種類	合格者数	取得率
3級以上ファイナンシャル・プランニング 技能士	35 名	100%

※2024 年 3 月末現在。取得率は社内基準による対象者の合格者割合です。

※2 級および 3 級FP技能士 厚生労働省認定 FP