

「お客さま本位の業務運営方針」 2024年度-取り組み状況



はじめに

有限会社ファインセーブは、時代の変化に適応し、お客様に選ばれる代理店であり続けるために社名である

「ファイン（最適な、良質な）」と「セーブ（守る、救う）」という『存在意義』に基づき、守り神として社員とその家族、取引先とその家族、お客様、社会、次世代すべてに幸せをもたらすことを目指します。

また、事業活動を通じて社会貢献に努め、地域密着型の金融事業者として、「ありがとう」と「感謝」を大切に、信頼を築いてまいります。

今回、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、業務運営方針を策定いたしました。お客様本位の業務運営を遂行するために、本方針に基づいた取組みを実践してまいります。

取組状況 1

- スタッフの育成研修（実施回数20回）
- 案件提案勉強会の実施（実施回数24回）
- 自社システムによる募集人面談内容と履歴の可視化

〔対応原則〕 原則2 原則3

データベース: 面談記録

アプリ: 面談記録シート

検索履歴一覧

61 ~ 80 (1247件中)

検索

契約者名

契約者名 (マスタ登録済み)

担当番号

候補履歴

面談日 ~

～面談日

検索

クリア

作成日時	担当番号	面談日	面談時刻	契約番号	面談結果	候補番号
2024-12-10 10:24		2024-12-10	10:20		継続	成立
2024-12-10 17:16		2024-12-10	11:00		継続	成立
2024-12-10 16:28		2024-12-10	13:05		継続	成立
2024-12-10 16:26		2024-12-10	15:30		継続	対応済み
2024-12-10 16:23		2024-12-10	13:50		継続	成立
2024-12-10 11:59		2024-12-10	11:40		継続	成立
2024-12-10 11:25		2024-12-10	10:30		継続	成立
2024-12-10 11:01		2024-12-10	09:20		継続	成立

取組状況2

年度末保有契約件数状況

損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について

当社ではお客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、保険商品ありきではないコンサルティングを通じてお客さまのご意向やニーズを考え、最適な保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客さまの満足度は、お客さまが真にご納得のうえで加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

(年度末保有契約)		
保険種類	個人	法人
自動車	1032	537
火災	504	282
傷害	130	497
賠償	72	229
生保	281	264

(新規契約)		
保険種類	個人	法人
自動車	47	36
火災	15	39
傷害	17	26
賠償	5	109
生保	18	74

取組状況 3

- 法人のお客様には、「リスクコンサルティング」の手法で、個人のお客様には、「意向の把握」を通して、当社独自のフォームにて適切な保険提案を実施しております。
- ご高齢のお客様におきましては、「高齢者対応記録シート」を用いてより丁寧な募集を実施しております。

高齢者対応記録シート				
70歳以上の契約者対象。満80歳以上の契約者と医療保険を締結する場合、ご親族の同席をご希望を確認してください。ご親族の同席がかなわない場合、「複数名の募集人による説明」、「複数回の説明」、「契約締結後、募集時以外の募集人による意向確認」、のいずれかの対応を行います。必要事項の記入と、該当の□にチェックして、会社に提出してください。				
契約者氏名	性別	年齢(募集時)	契約者生年月日	証券番号
	☐ 男 ☐ 女	満 歳	大正・昭和 または、西暦 年 月 日	
募集日 ※1	募集方法 ※1			
20 年 月 日	対面 ☐ 契約者自宅 ☐ 契約者勤務先 ☐ 代理店事務所 ☐ その他() ☐ 電話 ☐ その他()			
※1 複数回募集した場合、1回目の募集日と募集方法を記入してください。				
親族登録制度の利用 個人情報等の取扱いに関する同意書(親族登録制度用)		☐ 同意書有(当記録票とともに同意書を会社提出) ☐ 親族登録制度登録済み		
☐ 1. 親族の同席 ※2	同席したご親族の氏名 契約者との続柄 ☐ 子・孫 ☐ 配偶者 ☐ 兄弟姉妹 ☐ 甥・姪 ☐ 左記以外()			
※2 親族の範囲は、原則として契約者の配偶者および三親等以内の親族の方(ともに同居・別居を問わず、成年の方)				
☐ 2. 複数名の募集人による説明	一緒に募集した募集人氏名			
☐ 3. 複数回の説明	2回目の募集方法 ☐ 対面 ☐ 電話 ☐ その他() 2回目の募集日 年 月 日 意向確認方法 ☐ 対面 ☐ 電話 ☐ その他()			
☐ 4. 契約締結後、募集時以外の募集人による意向確認	意向を確認した募集人氏名 意向確認日 年 月 日			
記入年月日	募集人氏名		特記事項	
20 / /				

〔対応原則〕原則5(注3) (注4) (注5)
原則6(注1) (注4) (注5)

取組状況 4

○2024年度 主なお客様の声

【ありがとうの言葉】 30件

- ・ 対応スピードに対する満足：7件
- ・ 商品内容に関する満足：5件
- ・ 電話対応に関する満足：3件
- ・ 保険金の支払いに関する満足 他

【ご不満の言葉】 5件

- ・ 事故処理に関する事案：3件
- ・ 保険内容、保険料に対する不満他

【その他】

- ・ 証券や控除証明書紛失に対する再発行依頼
- ・ 変更手続き完了ハガキに関するご質問 他

注) お客様の声の収集方法……募集人各々がお客様との対話の中で収集した情報を、社員全員での朝礼報告、月1回の全体会議での改善報告。

*定期的な自主点検と外部監査の実施（経営管理態勢や体制整備等の強化に努めております。）

〔対応原則〕 原則2 原則6

取組状況 5

各種研修状況

研修内容	目的	回数
研修・業務連絡会	業務品質向上のため	12回
コンプライアンス研修	募集ルールと各種募集規程の徹底のため	14回
全体会議	経営理念と行動指針の浸透のため	12回
自主勉強会	募集活動における実践的な能力向上のため	50回
自己啓発能力研修	エンゲージメントの向上のため	2回
顧客本位の業務運営研修	F D宣言・顧客本位の業務運営の理解浸透のため	3回

〔対応原則〕原則5（注1）（注3）（注4）（注5） 原則7（注）