

## 【お客様本位の業務運営に関する取り組み結果の公表（KPI 公表）】（2021年7月1日～2021年12月31日）

株式会社一期コンサルティング（代表取締役：福島正光、以下【当社】）は、今後も長期的な視点で健全かつお客様本位の経営をより一層推進するため、お客様本位の業務運営に関する取り組みの結果を公表いたします。

【1月～6月の取り組み状況：8月公表・7月～12月の取り組み状況：2月公表】

※金融庁より公示されている「顧客本位の業務運営に関する原則」の一部について、当社は以下の理由により非該当となり方針未策定のため取組状況の報告はございません。

- ・弊社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する事業者ではないため 原則5（注2）、原則6（注2）対応
- ・弊社は金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため 原則6（注3）対応

### 1. 「お客様の声」を経営に反映させる取り組み 原則2本文、(注)対応

「お客様本位の業務運営」方針の定着を図るために「お客様の声」の収集・分析は必須と考えております。不満の声に対して真摯に受け止め迅速な対応と社内共有により、再発防止に努めております。当社は継続的に業務品質の向上と、より良いお客様サービスの実現を目指します。

件数 220件（うち苦情4件・お褒め4件） 苦情の内訳：対応遅延3件 説明不足1件

\*対応遅延に関しては、お客様と弊社担当者との認識齟齬が大きな要因でした。これを受け、研修・勉強会を適宜開催し、留守番電話へのメッセージの残し方などを共有して再発防止に取り組んでおります。

\*説明不足に関しては、補償内容に関して伝達できず苦情に発展しました。契約者本人以外の同席を求める等の対応にて、ご理解いただけるよう努めます。

今後もより小さな声、細かいご意見に耳を傾け、経営に反映させてまいります。

## 2. 「お客様のライフプラン実現」に向けた適切な行動に関する取り組み 原則3本文, (注), 原則4, 原則5本文, (注1,3,4,5), 原則6本文, (注1,4) 対応

お客様のライフプランを実現するためには、適切な説明、募集が不可欠と考えております。弊社では、お客様本位の業務運営を行うために月次監査を行い分析、改善することが不可欠と考えております。

募集月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
月次監査実施日	2021年8月11日	2021年9月7日	2021年10月6日	2021年11月5日	2021年12月7日	2022年1月13日

※弊社では原則募集月翌月5営業日以内に月次監査を行っております

以下、6ヶ月の月次監査主要項目の集計になります

### ●生命保険加入時の意向把握・比較推奨・適合性確認実施率

契約件数 349件 実施率 100% 面談記録率 100%

### ●特定保険契約に関する適切な情報提供及び適合性確認実施率

契約件数 126件 募集資料活用率 100% 適合性確認実施率 100%

### ●乗換契約事前確認実施率（自社・他社含む）

乗換契約件数 99件 申込前確認率 100% 不適切取扱 0件

### ●意思確認コール率（70歳以上のお客様のみ）

対象件数 6件 実施率 100%（すべて申込当日実施）

**3. 募集人の資格保有者数**（2021年12月31日現在） 原則2本文, (注), 原則7本文, (注) 対応

コンサルティング業務において資格の取得はお客様本位の業務運営を継続するうえで欠かせないものだと考えております。

FP2級技能士：7名 AFP：5名 生命保険協会認定FP：7名

FP2級技能士資格は2名、AFP資格は2名新たに資格取得できました。さらに質の高いサービスを提供できるよう知識習得を継続していきます。

**4. 社内研修実施回数** 原則2本文, (注), 原則6(注5), 原則7本文, (注) 対応

お客様へ最高のサービスを提供するために、社内研修を実施し、コンプライアンス意識の醸成及び質の高い知識研鑽が重要と考え、定期的な研修機会を重要な指標と捉え、さらなる品質向上ための環境整備に取り組んでおります。

研修名	実施回数	実施月等
コンプライアンス研修	6回	毎月
業務改善会議	5回	毎月（12月除く）
マイスターカンファレンス（※）	19回	毎週木曜日
社員研修（全体・営業）	2回	7月・8月

※マイスターカンファレンスとはお客様をチームでサポートするために複数のアドバイザーの知見を持ち寄り、より良い改善策を見出すために行っております

## 5. 推奨販売方針の見直し回数 原則 6 本文, (注 4) 対応

1 回実施 (10 月)

弊社では、各保険会社の商品独自性や顧客支持率等を総合的に勘案し、推奨販売方針を策定しております。推奨販売方針を固定化することなく、半期に 1 回の見直しすることで時流に沿ったご提案によりお客様のライフプランが実現できると考え、重要な指標と捉えております。

## 6. アフターフォローに関する取り組み 原則 2 本文, (注) 対応

●会報誌「Ichigo Times」発送 発送月 7 月 12 月

会報誌の発送によりお客様の金融リテラシー向上と住所変更などの手続き漏れを未然に防ぐことができると考えております。

●既契約者セミナー 2021 年 12 月 5 日実施

時間帯を午前午後の 2 部制及びリアルとオンラインのハイブリッドで実施することでお客様の利便性を考えました。参加者満足度は 97%でした。

## 7. 継続率 原則 2 本文, (注) 対応

生命保険 24 か月目継続率 98.3% 損害保険更改率 87.8%

※継続率、更改率は小数点以下、四捨五入で表記 ※更改率は 1 年契約、1 年超の契約で該当期間中に更改手続きが必要な契約です。生命保険 24 か月目継続率と損害保険契約更改率は、そのご契約内容や当社からのご提案、保障（補償）内容、アフターフォロー、そして何よりお客様満足度を図るうえでとても重要な指標となります。継続的な質の高いサービスと業務品質向上に努めていきます。