

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 ＜2024 年度の取組指標（KPI）について＞

株式会社富有社は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、業務品質向上に向けた取り組みに努めております。また、当社では本方針に対する取り組みや企業文化としての定着度の評価指標を、定期的に公表することとしており、今般、2024 年度の取組状況を下記の通り公表いたします。

本方針および評価指標は、取組状況や取り巻く環境を勘案し、より良い業務運営を実現するために、必要に応じて見直しを実施致します。

記

1. 法人のお客さまの取引先数

- ・当社は、法人取引を基軸とする営業基盤の強化に取り組んでおり、お客さまからどのように評価されているかについて総合的に反映される指標として「法人取引先数」を評価指標に設定いたしました。

法人のお客さまの取引状況	取引先数〔2024 年度〕	取引先数〔2023 年度〕
損害保険、生命保険ともにお取引のある法人先数	267 先	257 先
損害保険のみのお取引の法人先数	2,256 先	2,210 先
生命保険のみのお取引の法人先数	399 先	367 先
合 計	2,922 先	2,834 先

2. 各種研修の実施状況

- ・当社は、商品知識の向上に向けた研修実施による保険募集人のスキルアップや、保険募集時のコンプライアンス徹底等は、お客さまサービスの向上に必須と考え「各種研修の実施状況」を評価指標に設定いたしました。

(1) 商品研修等

研修の種類	実施回数〔2024 年度〕	実施回数〔2023 年度〕
損害保険商品研修	7 回	11 回
生命保険の商品研修	23 回	34 回
その他（事務研修、業界ルールの見直し等）	3 回	4 回
合 計	33 回	49 回

(2) コンプライアンス研修

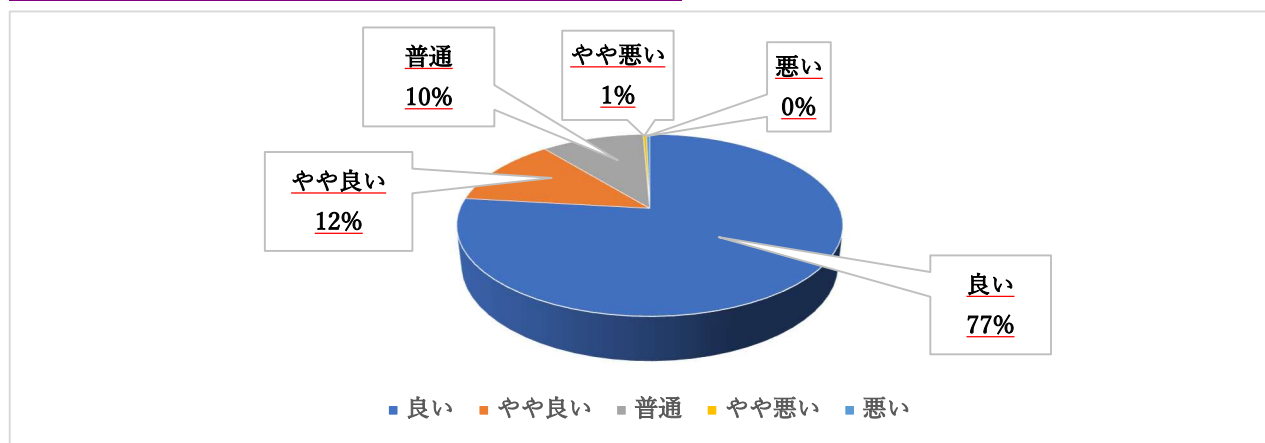
コンプライアンス研修の種類	実施回数〔2024 年度〕	実施回数〔2023 年度〕
部店長による毎月の各部店毎の研修	12 回	12 回
全部店対象の本部指定研修	6 回	5 回
合 計	18 回	17 回

3. お客様アンケート結果

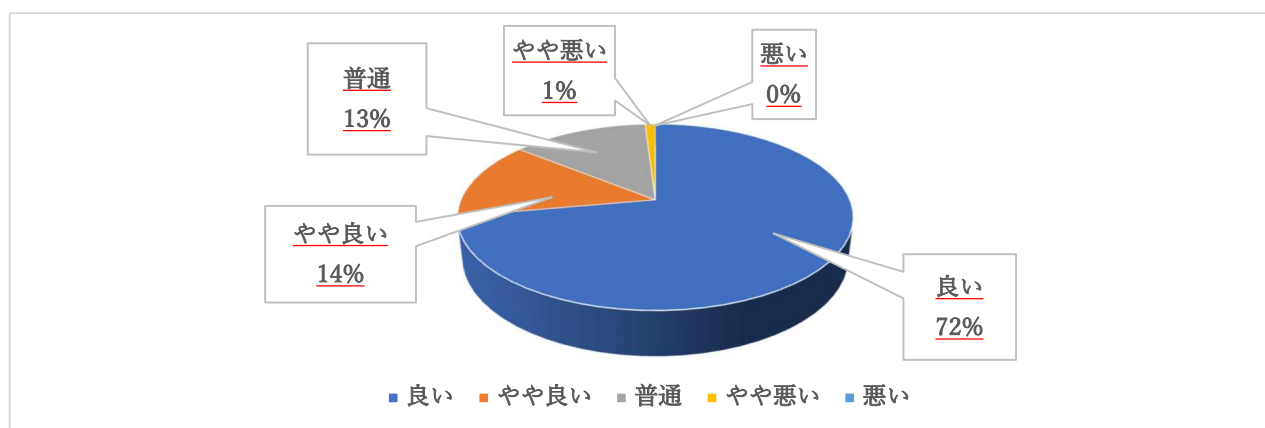
・当社は「お客様アンケート」を実施し、保険募集に関連するお客さまからの評価を幅広く収集させていただき、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の取組実態の把握と分析を通して改善対応に努めることで、更なるレベルアップに繋げていきたいと考え、「お客様アンケート」を評価指標に設定いたしました。

- (1) アンケート実施期間：2024 年 10 月～12 月 (2) 対象：法人および個人のお客さま
(3) 回答件数：302 件

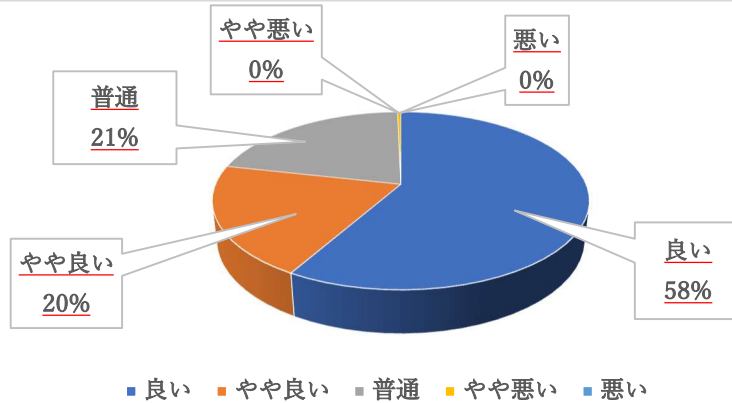
【満期案内到着後の弊社からのご連絡のタイミング】



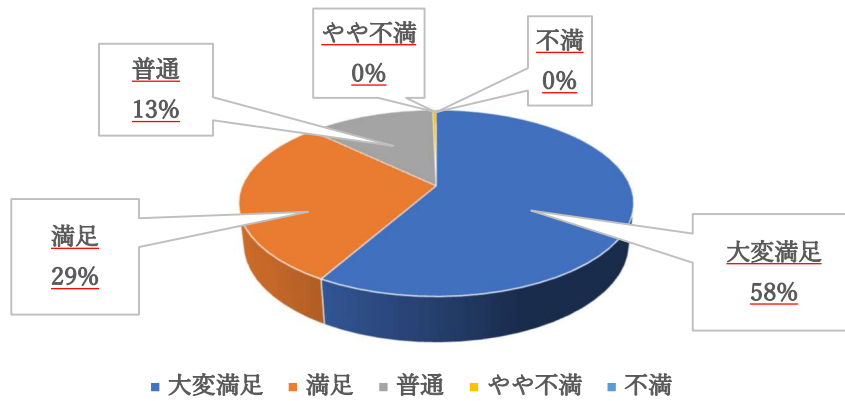
【補償内容や保険料などについてのご説明】



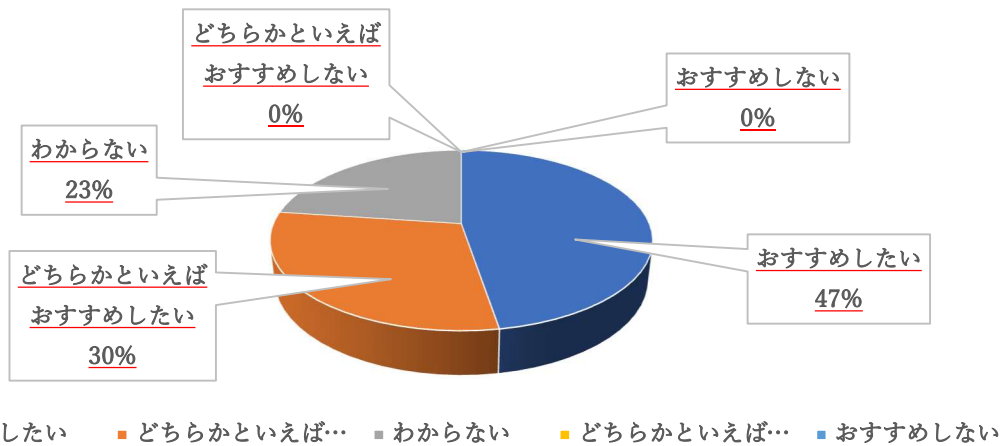
【お客さまに役立つ情報の提供】



【お手続きや日頃の対応の満足度】



【ご家族や知人等から保険の相談を受けた場合に弊社をおすすめしたいと思われますか】



4. 特定保険の取扱い件数とモニタリング、アフターフォロー

<特定保険>

金融商品取引法の行為規制が準用される、市場リスクを有する生命保険

<特定保険種目の対応>

特定保険契約〔取扱い保険会社 3 社、取扱い商品 4 種類〕をご契約されているお客さまに対し、年 1 回アフターフォローを実施。

◇対象契約件数 43 件

外貨建一時払保険 3 件、変額保険・変額個人年金保険 40 件

<取組状況>

上記特定保険契約を契約されているお客さまに対し、以下の通りアフターフォローを実施しました。

◇特定保険契約のアフターフォロー実施期間

実施期間：2024 年 6 月 3 日～2024 年 8 月 30 日

◇特定保険契約のアフターフォロー実施先数

実施契約数： 43 件

○お客さまからの苦情、ご不満等の申し出はなく、不適切な募集対応等は無かったと判断しています。

☆実施結果について「特定保険アフターフォロー活動リスト」で一元管理

5. 募集関連書類のモニタリング

<2024 年度以下の内容で実施>

◇自店検査 <全部店で実施> 実施件数 2,156 件

- ・実施期間：毎月
- ・対象期間：2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日
- ・対象項目：募集プロセス確認
- ・検査方法：現物確認

◇指示検査 <全部店で実施> 実施件数 544 件

- ・監査期間：2024 年 6 月 5 日～2024 年 7 月 24 日
- ・対象期間：2024 年 1 月 4 日～2024 年 3 月 31 日
- ・対象項目：募集プロセス確認、保険募集管理態勢
- ・監査方法：現物確認、ヒアリング

○記載もれ等の改善・指摘項目が発生した場合は速やかに対応を実施。特段の不適切な募集は無かったと判断しています。

以上