

# 「お客様本位の業務運営宣言」 に関する取組みのご報告

## -2023年度-

2023年4月-2024年3月

平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

私たちは、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営宣言」を、自らが掲げる「私たちの理念」実現のため、また「お客様との大切なお約束」と位置づけて策定・公表し、改善に取り組んでいます。

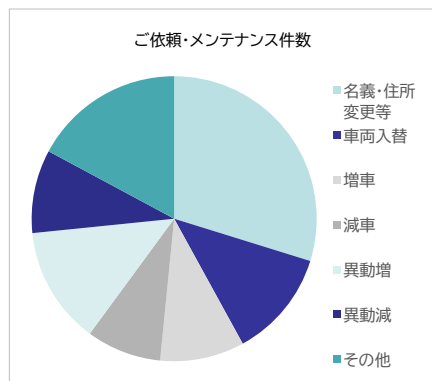
この宣言に基づく2023年度の取組みをご報告いたします。

日商保険コンサルティング株式会社  
代表取締役社長 橋本 安太郎

## I. お客様からのご依頼・メンテナンス件数等

原則 2【顧客の最善の利益の追求】  
原則 6【顧客にふさわしいサービスの提供】

私たちの理念のひとつである「人と企業の発展を全力で応援します」を実践するべく、地域のお客様のリスク管理を高い品質でご提供できるよう、お客様からのご依頼を記録し、複数の目で定期的な完了確認をおこなっています。2023年度は3,539件のお客様からのご依頼をいただき、確認・記録いたしました。

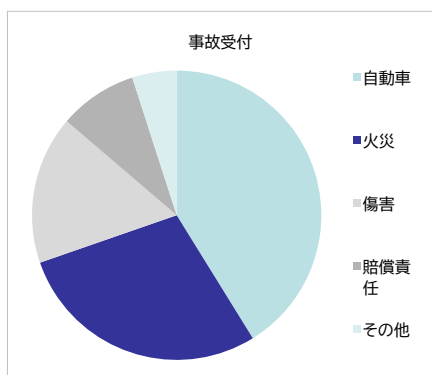


	2022年度	2023年度
名義・住所変更等	1,068	1,150
車両入替	438	494
増車	343	351
減車	305	237
異動増	477	496
異動減	339	311
その他	615	500

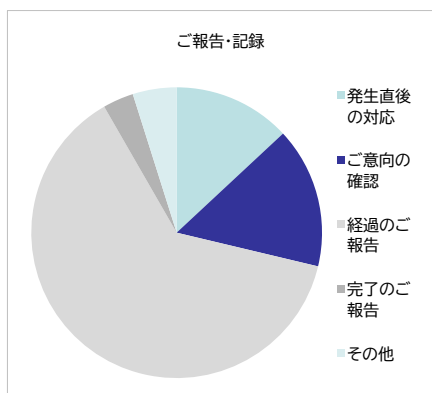
## II. 事故受付・ご報告記録件数等

原則 2【顧客の最善の利益の追求】  
原則 6【顧客にふさわしいサービスの提供】

事故は、お客様によっては一生に一度あるかないかの経験であり、大きな不安に襲われるものです。そんな時に少しでもご安心いただけるよう、事故対応の専門メンバーはもとより、全社員が事故対応に関わることで、お客様に「本当にありがとう」と言っていただけるよう日頃から努めています。2023年度は2,102件の事故を管理、1,865件の経過等をご報告のうえ記録しました。



	2022年度	2023年度
自動車	887	976
火災	614	582
傷害	357	272
賠償責任	189	168
その他	107	104

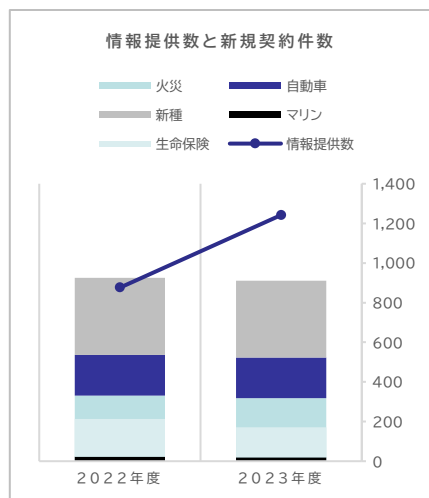


	2022年度	2023年度
発生直後の対応	206	274
ご意向の確認	247	301
経過のご報告	993	1152
完了のご報告	54	40
その他	77	98

### Ⅲ. 情報提供等と新規契約数等

原則 5【重要な情報の分かりやすい提供】

私たちは、「情報提供」と「事故対応」がお客様へのお役立ちの大きな柱であると考えています。情報提供は、保険に関する事や相談業務に留まることなく、本業支援を始めとしたお客様との距離を縮めるものでもあります。2023年度は1,242件の情報提供等を実施・記録、活動を通じて新たなご契約1,081件をお預かりしました。



情報提供	2022年度	2023年度
実施記録	876	1,242

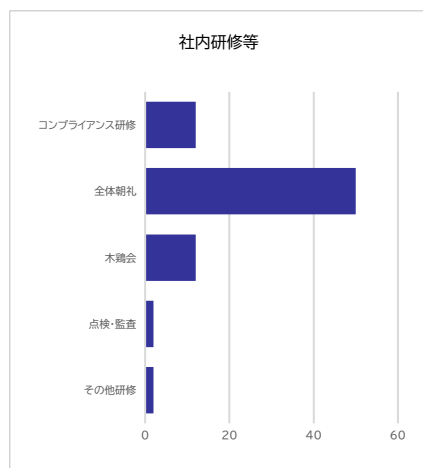
  

新規契約	2022年度	2023年度
火災	284	331
自動車	251	205
新種	261	388
マリン	23	23
生命保険	134	190

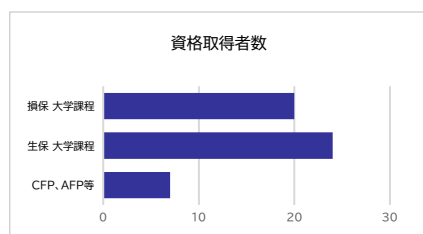
### Ⅳ. 社内研修・資格取得者数等

原則 3【利益相反の適切な管理】

私たちは、経営上の最重要課題であるコンプライアンスをはじめとした各種研修を、社内で定期的を実施しています。関連する資格の取得についても、社員個々の知識・スキルアップを目指して、組織で後押しをする活動をおこなっています。また、週に一度の全体朝礼時には「私たちの理念」を理解し体現できるよう、全社員で唱和しています。



	2022年度	2023年度	
研修等	コンプライアンス研修	12	12
	全体朝礼	52	50
	木鶏会	12	12
	その他研修	2	2
	点検・監査	2	2



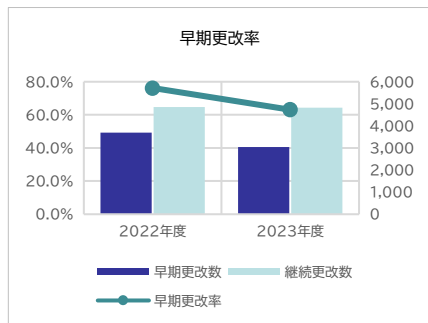
	2022年度	2023年度	
資格	損保大学課程	16	20
	生保大学課程	23	24
	CFP、AFP、FP技能士等	6	7

## V. 早期更改等

原則 5【重要な情報の分かりやすい提供】

お客様の事業や生活をお守りするために大切な保険の「補償や保障」。BCPの観点はもとより、私たちがお客様に早めのお手続きをお願いする一番の理由は、万が一のための「備え」が途切れることがないようにお客様の不安やご心配を少しでも減らすための活動だと考えています。

満期日4週間前までにお手続きを終え、満期前にお手元に保険証券がお届けできるよう推進しています。

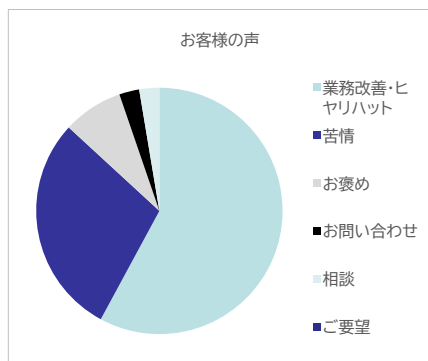


	2022年度	2023年度
早期更改率	76.1%	63.1%
早期更改数	3,691	3,046
継続更改数	4,852	4,828

## VI. お客様の声/ヒヤリハット等

原則 6【顧客にふさわしいサービスの提供】

お客様からいただいたご意見やヒヤリハットを社内からの意見も含めて全社員で共有、私たちの業務品質の向上とボトムアップを図ることを目的に活用しています。2023年度は39件の申出をいただきました。

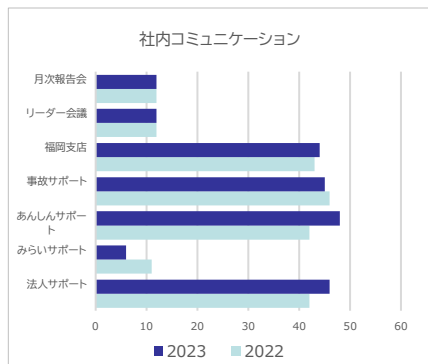


	2022年度	2023年度
業務改善・ヒヤリハット	20	22
苦情	15	11
お褒め	2	3
お問い合わせ	1	1
相談	1	1
ご要望	0	0

## VII. コミュニケーション

原則 3【利益相反の適切な管理】  
原則 7【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】

私たちは、お客様にとって最善のご提案となっているのかを、複数の社員で一緒に考え、協力しあう時間を大切だと考えています。併せて企業文化の継承や倫理観も含めた社員の成長・育成の場にもしています。2023年度は全社員参加の報告会をはじめ、多くの時間を持つことができました。



	2022年度	2023年度
月次報告会	12	12
リーダー会議	12	12
法人サポート チームミーティング	42	46
みらいサポート チームミーティング	11	6
あんしんサポート チームミーティング	42	48
福岡支店 チームミーティング	43	44
事故サポート チームミーティング	46	45